

**Gro Sandkjær Hanssen  
og Marte Winsvold**

# Lokalt e-demokrati

**Om elektronisk deltakelse blant innbyggere  
med funksjonsnedsettelse**

# Lokalt e-demokrati

## Andre publikasjoner fra NIBR:

NIBR-rapport 2005:18

**Likestilte politikere?**  
Om rekruttering og frafall i  
lokalpolitikken  
91 sider. Kr 250,-

NIBR-rapport 2005:9

**Unge folkevalgte**  
Om rekruttering og frafall  
blant unge folkevalgte i norsk  
lokalpolitikk  
135 sider. Kr 250,-

NIBR-rapport 2004:5

**Lokale folkeavstemninger  
om kommunesammenslåing**  
Dialogen mellom velgere og  
kommunale eliter  
73 sider inkl. vedlegg. Kr 250,-

NIBR-rapport 2004:4

**Statlig tilsyn med  
kommunesektoren**  
104 sider. Kr 250,-

Rapportene kan bestilles fra  
NIBR:  
Postboks 44, Blindern,  
0313 Oslo  
Tlf. 22 95 88 00  
Faks 22 60 77 74  
E-post til  
[nibr@nibr.no](mailto:nibr@nibr.no)

Porto kommer i tillegg til de  
oppgitte prisene

Gro Sandkjær Hanssen og Marte Winsvold,

# Lokalt e-demokrati

Om elektronisk deltakelse blant innbyggere  
med funksjonsnedsettelse

NIBR-rapport 2006:1

Tittel: **Lokalt e-demokrati**  
Om elektronisk deltakelse blant innbyggere med funksjonsnedsettelse

Forfattere: Gro Sandkjær Hanssen og Marte Winsvold

NIBR-rapport: 2006:1

ISSN: 1502-9794  
ISBN: 82-7071-599-9

Prosjektnummer: O-2251  
Prosjektnavn: IKT og vilkårene for lokalpolitisk deltakelse og engasjement blant funksjonshemmede  
Oppdragsgiver: Norges forskningsråd

Prosjektleder: Hilde Lorentzen

Referat: Rapporten presenterer og analyserer hvordan innbygger med funksjonsnedsettelse bruker IKT, og kommunenes hjemmesider spesielt, til lokalpolitisk deltakelse og engasjement. Spørsmålene diskuteres med utgangspunkt i både kvantitative og kvalitative data, først og fremst en spørreundersøkelse til et representativt utvalg av medlemmer i fire organisasjoner, men også intervjuer med organisasjonenes lokallag og aktører kommuneorganisasjonen i fire casekommuner.

Sammendrag: Norsk og engelsk

Dato: Februar 2006

Antall sider: 147 inkl. vedlegg  
Pris: Kr 250,-

Utgiver: Norsk institutt for by- og regionforskning  
Sinsensvn. 47 B, Postboks 44 Blindern  
0313 OSLO  
Telefon: 22 95 88 00  
Telefaks: 22 22 37 02  
E-post: [nibr@nibr.no](mailto:nibr@nibr.no)  
http://www.nibr.no

Vår hjemmeside: <http://www.nibr.no>

Trykk: Nordberg A.S.  
Org. nr. NO 970205284 MVA  
© NIBR 2006

---

# Forord

Norsk institutt for by- og regionforskning (NIBR) har gjennomført prosjektet "IKT og vilkårene for lokalpolitisk deltakelse og engasjement blant funksjonshemmede" i perioden august 2004 til 1. februar 2006. Oppdragsgiver har vært Norges forskningsråd (IT-FUNKprogrammet). Bakgrunnen for prosjektet er at NIBR fra 2003 til 2007 gjennomfører et større prosjekt, "IKT og lokaldemokratiet" finansiert av Norges forskningsråd. Dette prosjektet gjennomføres av NIBR i samarbeid med Institutt for medier og kommunikasjon, UiO og Høgskolen i Oslo. Etter initiativ fra IT FUNK ble "IKT og lokaldemokratiet" utvidet med dette tilleggsprosjektet. Hensikten med prosjektet har vært å studere hvordan IKT virker inn på vilkårene for lokalpolitisk deltakelse og engasjement blant innbyggere med funksjonsnedsettelse. For mer informasjon om prosjektene se følgende hjemmesider: <http://www.iktoglokaldemokratiet.com/> og <http://www.itfunk.org/docs/prosjekter/nibr.htm>

Den foreliggende sluttrapporten er skrevet av Gro Sandkjær Hanssen og Marte Winsvold. Hilde Lorentzen har vært prosjektleder.

Forfatterne vil rette en takk til flere som har bidratt til prosjektet. Først til referansegruppen og til IT- FUNKs brukerforum, som har kommet med verdifulle innspill. Videre til Norges Handikapforbund, Hørselshemmedes Landsforbund, Norges Blindforbund og Dysleksiforbundet, som har vært med i gjennomføringen av spørreundersøkelsen. I tillegg vil forfatterne rette en takk til ulike aktører i kommunene Tromsø, Stavanger, Drammen og Førde, hvor intervjuene er gjennomført. Til slutt skal forskningsgruppen DEMOS på NIBR ha takk for kommentarer til sluttrapporten.

Oslo, februar 2006

Hilde Lorentzen  
Forskningsjef

# Innhold

Forord .....	1
Figuroversikt.....	4
Tabelloversikt .....	6
Sammendrag .....	7
Summary.....	13
1 Innledning .....	19
1.1 Tema og problemstillinger .....	19
1.2 IKTs demokratiske potensial.....	23
1.3 Digitale skiller.....	28
1.4 Begrepet ”innbyggere med funksjonsnedsettelse” .....	29
1.5 Datagrunnlag.....	31
2 Bruk av IKT i ulike deltakelseskanaler.....	36
2.1 Generell bruk av IKT .....	36
2.2 Bruk av IKT til å innhente informasjon .....	44
2.3 Tilgang på informasjon ved valg.....	47
2.4 Bruk av IKT som folkevalgt i kommunen .....	49
2.5 Bruk av IKT i aksjonskanalen.....	55
2.6 Bruk av IKT i organisasjonskanalen .....	58
2.7 IKTs rolle i brukerkanalen .....	67
2.8 Selvpoplevd bedring?.....	74
2.9 Oppsummering.....	75
3 Bruk av kommunens hjemmesider.....	79
3.1 Tilgjengelige hjemmesider? .....	80
3.2 Informasjon .....	86
3.3 Kommunikasjon .....	93
3.4 Deltakelse – nettdebatter .....	97
3.5 Innflytelse på utforming og innhold? .....	101
3.6 Oppsummering.....	103
4 Bedres vilkårene for lokalpolitisk deltakelse? .....	104
4.1 Oppsummering av hovedtendenser .....	104
4.2 Anbefalinger.....	109
Litteraturliste .....	113

---

Vedlegg 1	Oversikt over datamaterialet og frafallsanalyser.....	118
Vedlegg 2	Referansegruppen.....	122
Vedlegg 3	Tabelloversikt.....	123
Vedlegg 4	Spørreskjemaer.....	134



## Figuroversikt

Figur 1.1	Analysemodell .....	28
Figur 1.2	Lawtons gap-modell.....	29
Figur 2.1	Tilgang på pc og internett (prosent).....	37
Figur 2.2	Daglig bruk av pc og internett (prosent).....	42
Figur 2.3	Andel som oppgir følgende kilder som svært viktig/ nokså viktig for å innhente informasjon om lokalpolitikk. Flere svar mulig. (Prosent).....	45
Figur 2.4	Bruker daglig/ukentlig internett til å søke etter følgende informasjon; politikk og samfunn, nyheter og/eller andre emner. Flere svar mulig (prosent).....	46
Figur 2.5	Andel som sier seg enig eller uenig i påstanden ”Politiske partier er flinke til å informere om sin partipolitikk” (prosent).....	48
Figur 2.6	Hvor ofte søker du informasjon som er relevant for ditt lokalpolitiske arbeid på internett? (Prosent). (N=56, N=649).....	52
Figur 2.7	Vurdering av nytten av informasjon fra ulike nettsteder. Lokalpolitikere med funksjonsnedsettelse. (Prosent). (N= 63). .....	53
Figur 2.8	Hvordan lokalpolitikere med og uten funksjonsnedsettelse forholder seg til påstanden ”IKT gjør det enklere å inneha verv som lokalpolitiker”. (Prosent) (N= 65, N= 723). .....	54
Figur 2.9	Andel som har deltatt i aksjoner/demonstrasjoner, tradisjonelle underskriftskampanjer og nettbaserte underskriftskampanjer (prosent).....	56
Figur 2.10	Norges Handikapforbund – informasjonsformidling og kontakt (prosent). Flere svar mulig. (N=165). .....	60
Figur 2.11	Hørselshemmedes Landsforbund – informasjonsformidling og kontakt (prosent). Flere svar mulig (N= 94). .....	61
Figur 2.12	Dysleksiforbundet – informasjonsformidling og kontakt (prosent). Flere svar mulig (N=88). .....	62

Figur 2.13	Blindeforbundet – informasjonsformidling og kontakt (prosent). Flere svar mulig (N=200). .....	63
Figur 2.14	Andel som har deltatt i nettdebatter på organisasjonens nettsider og andre nettsider (prosent). Alle organisasjoner. ....	65
Figur 2.15	Andel som bruker internett til å chatte (prosent).....	66
Figur 2.16	Kjennskap og kontakt med kommunalt råd for funksjonshemmede i bostedskommunen (prosent). .....	69
Figur 2.17	Vurdering av kommunalt råd for funksjonshemmede som medvirkningskanal. Prosentandel som sier seg helt enig eller enig i ulike påstander (prosent). .....	70
Figur 2.18	Andel som har deltatt i brukerundersøkelser og lokale høringer, via post, telefon og e-post. Gjennomsnitt av alle organisasjonene (prosent). .....	72
Figur 2.19	Andel som har kontaktet administrativt ansatte eller lokalpolitikere for å gi tilbakemelding på det kommunale tjenestetilbudet (prosent). .....	73
Figur 2.20	Andel som sier seg helt enig og nokså enig i påstanden ”Det er vanskelig for meg å være lokalpolitisk engasjert på grunn av transportproblemer og lite tilgjengelige lokaler (prosent). .....	74
Figur 2.21	Andel medlemmer som sier seg helt enig eller nokså enig i påstandene (prosent).....	75
Figur 3.1	Andel som sier seg enig og uenig i påstanden ”Kommunens nettsider er enkle å finne frem i” (prosent). .....	83
Figur 3.2	Andel medlemmer fra Blindeforbundet som mener det er blitt lettere, vanskeligere eller som før å få informasjon fra kommunen etter at de har tatt i bruk internett og e-post for å formidle informasjon (prosent) (N=200). .....	84
Figur 3.3	Omtrent hvor ofte er du inne på kommunens hjemmesider? (Prosent).....	87
Figur 3.4	Andel som søker informasjon om tjenester, politikk og kontaktinformasjon på kommunens hjemmesider (prosent). .....	89
Figur 3.5	Hvordan respondentene stiller seg til påstanden ”Jeg finner den informasjonen jeg trenger på kommunens nettsider” (prosent).....	90
Figur 3.6	Andel som oppgir de har tatt kontakt med lokalpolitikere og/eller administrasjon om forhold i lokalsamfunnet (prosent).....	94
Figur 3.7	Andel organisasjonsmedlemmer som oppgir hvilke kommunikasjonskanaler de foretrekker hvis de skal	

	komme i kontakt med en lokalpolitiker (prosent). Flere svar mulig. ....	95
Figur 3.8	Andel organisasjonsmedlemmer som oppgir hvilke kommunikasjonskanaler de foretrekker hvis de skal komme i kontakt med administrativt ansatte i kommunen (prosent). Flere svar mulig. ....	96
Figur 3.9	Andel som har deltatt i debatter i ulike offentlige fora. Befolkningsurveyen i casekommunene (prosent) (N=1236). ....	99
Figur 3.10	Andel av medlemmene som oppgir at de deltar i nettdebatter svært ofte/nokså ofte eller av og til/en gang (prosent). ....	100

## Tabelloversikt

Tabell 1.1	Oversikt over utvalg av respondenter og svarprosent fra de fire organisasjonene. ....	32
Tabell 2.1	Oversikt over forskjeller i bruk av pc og internett etter alder (prosent). ....	43
Tabell 2.2	Medlemskap i organisasjoner (prosent). Data fra levetårsundersøkelsen i 1995 (Nilssen 2000:266). ....	59

---

# Sammendrag

Gro Sandkjær Hanssen og Marte Winsvold

## **Lokalt e-demokrati**

Om elektronisk deltakelse blant innbyggere med funksjonsnedsettelse.

NIBR-rapport 2006:1

Rapporten presenterer og analyserer hvordan innbygger med funksjonsnedsettelse bruker IKT, og kommunenes hjemmesider spesielt, til lokalpolitisk deltakelse og engasjement. Følgende spørsmål belyses:

- Endrer innføringen av IKT vilkårene for lokalpolitisk deltakelse og engasjement blant innbyggere med funksjonsnedsettelse?
- Hvordan bruker innbyggere med funksjonsnedsettelse IKT i lokalpolitiske deltakelse og engasjement? Her vil vi både se på hvordan IKT brukes som facilitator for tradisjonelle former for deltakelse, i tillegg til å ha et spesielt fokus på kommunens hjemmesider.
- Finner vi forskjeller mellom innbyggere med funksjonsnedsettelse og den øvrige del av befolkningen med hensyn til politisk bruk av IKT?
- Hvordan kan IKT-tiltak i kommunene utformes og tilrettelegges for å bedre vilkårene for lokalpolitisk deltakelse og engasjement for alle?

Spørsmålene diskuteres med utgangspunkt i både kvantitative og kvalitative data. Prosjektet baserer seg først og fremst på en spørreundersøkelse til et representativt utvalg av medlemmer i fire organisasjoner; Norges Handikapforbund, Hørselshemmedes Landsforbund, Norges Blindforbund og Dysleksiforbundet. I tillegg trekkes to andre spørreundersøkelser inn; en befolkningsurvey til

innbyggerne i fire casekommuner; Tromsø, Drammen, Stavanger og Førde, og en survey til et utvalg av landets lokalpolitikere.

Rapporten bygger i tillegg på et omfattende kvalitativt intervju-materiale. Det er blitt gjennomført intervjuer med et bredt spekter av aktører i de fire casekommunene. Intervjuobjektene har vært representanter for funksjonshemmedes organisasjoners lokallag/fylkeslag og medlemmer av kommunale råd for funksjonshemmede (både politikerrepresentanter og brukerrepresentanter). I kommuneorganisasjonen har vi intervjuet administrativt ansatte med ansvar for hjemmesidene (rådmann, IKT- og informasjonsansvarlige), politisk ledelse og kommunestyrerepresentanter. Til sammen ble det gjennomført rundt 40 intervjuer.

Studien har hatt et omfattende samarbeid med forskningsprosjektet ”IKT og lokaldemokratiet”, finansiert av Norges Forskningsråd, som gjennomføres av Institutt for medier og kommunikasjon, UiO i samarbeid med Norsk institutt for by- og regionforskning (NIBR) og Høgskolen i Oslo.

### **Hvordan brukes IKT i ulike deltakelseskanaler?**

Synet på hva slags type deltakelse som er viktig i et demokrati, hvor omfattende deltakelsen bør være, og hvilke tiltak som bør settes i verk for å øke deltakelsen, avhenger av hvilket demokratiteoretisk syn man har. Det blir i rapporten redegjort for hvordan tre ulike tilnærminger, den konkurransedemokratiske, den deltakerdemokratiske og den deliberative, ser på disse spørsmålene – og hvilke IKTtiltak som ut fra disse tilnærmingene kan ha demokratiserende virkning.

En forutsetning for å bruke IKT i lokalpolitisk sammenheng er tilgang. Når det gjelder tilgang og bruk av pc og internett finner vi ingen store variasjoner mellom innbygger med og uten funksjonsnedsettelse. Unntaket er Blindeforbundets medlemmer, som i langt mindre grad enn andre har tilgang og er aktive på internett. Alder og utdanning spiller inn, ved at unge og høyt utdannede bruker internett mer.

Brukes så internett til å finne informasjon som er relevant for innbyggernes politisk engasjement? Internett brukes først og fremst til å søke informasjon om ikke-politiske emner, men opp mot 30 prosent bruker også internett til å søke informasjon om politikk. Det er ingen signifikante forskjeller mellom medlemmene i organisasjonene og øvrig befolkning når det gjelder andelen som bruker internett til å søke informasjon om politikk. Vi finner heller ingen variasjon mellom lokalpolitikere med og uten funksjonsnedsettelse i bruk av IKT i sitt

---

politiske virke. Lokalpolitikere tar i stor grad i bruk internett og e-post, og mener IKT gjør det enklere å inneha vervet.

Når det gjelder bruk av IKT i ulike aksjonsformer er andelen som har deltatt i elektroniske underskriftskampanjer betydelig mindre enn de som har deltatt i vanlig underskriftskampanjer. Heller ikke her finner vi variasjon mellom innbygger med og uten funksjonsnedsettelse, med unntak av Blindeforbundets medlemmer – som deltar i langt mindre grad.

IKT brukes også i organisasjonskanalen, selv om organisasjonene primært bruker tradisjonelle kanaler for å formidle informasjon. Brev og informasjonsskriv dominerer i informasjonsformidlingen, og internett og e-post tas mindre i bruk. Likevel ser vi at en relativ stor andel av medlemmene oppgir at de faktisk *foretrekker* å få informasjon fra organisasjonen via e-post. Tradisjonelle kanaler er også mest utbredt når medlemmene skal komme i kontakt med organisasjonen. Kontakten skjer først og fremst via telefon. Her rapporterer likevel en betydelig andel av medlemmene at de er i kontakt med organisasjonen via e-post. For enkelte av organisasjonene (Hørselshemmedes landsforbund) er andelen som oppgir at de vanligvis er i kontakt via e-post større enn andelen som oppgir telefon.

Når det gjelder IKTs rolle i brukerkanalen har vi sett på tre former for brukerdeltakelse; gjennom kommunalt råd for funksjonshemmede, gjennom brukerundersøkelser og gjennom direkte tilbakemelding på tjenestetilbudet til kommunalt ansatte og lokalpolitikere. En svært stor andel av medlemmene har ikke kjennskap til kommunalt råd for funksjonshemmede. De som har størst kjennskap er medlemmene i Norges Handikapforbund, og det er også disse medlemmene som i størst grad opplever at rådet er interessert i innspill, fremmer deres interesser, har innflytelse på lokalpolitikken – og at rådet tar i bruk IKT i sitt arbeid. Svært få i de andre organisasjonene har en formening om dette. Når det gjelder brukerundersøkelser har en av tre av respondentene deltatt i slike, men bare 7 prosent har deltatt i digitale brukerundersøkelser. Langt flere har gitt direkte tilbakemelding på kommunens tjenestetilbud til kommunalt ansatte og lokalpolitikere. Her er telefon den vanligste måten å komme i kontakt på, og relativt få sender e-post.

Internettets demokratiske potensial har særlig blitt knyttet til fremveksten av nye arenaer for offentlig debatt – såkalte nettdebatter. Disse finnes både på offentlige nettsider, organisasjoners nettsider og private nettsider. Vi vært særlig interessert i å undersøke deltakelsen i nettdebatter, ut fra forventningen om at det nå er blitt enklere for

innbyggere med funksjonsnedsettelse å delta i diskusjoner om lokalpolitiske forhold. Fysisk tilstedeværelse er ikke lenger påkrevd.

En relativt stor andel av medlemmene i spørreundersøkelsen har deltatt i nettdebatter, primært på organisasjoners hjemmesider eller andre hjemmesider. En av fem medlemmer i Hørselshemmedes Landsforbund og Norges Handikapforbund oppga at de hadde deltatt i nettdebatter på organisasjonens hjemmesider, mens så mye som hver tredje respondent fra Hørselshemmedes Landsforbund og hver fjerde fra Norges Handikapforbund hadde deltatt i nettdebatter på andre nettsteder. Få hadde imidlertid deltatt i nettdebatter på kommunens hjemmesider.

Dersom vi sammenlikner omfanget av deltakelsen i nettdebatter, ligger andelen organisasjonsmedlemmer som har deltatt i nettdebatter langt over andelen i befolkningssurveyen. Dette gjelder først og fremst for medlemmene av Hørselshemmedes Landsforbund og Norges Handikapforbund. For Blindeforbundet er andelen tvert i mot lavere enn i befolkningssurveyen. En betydelig andel av organisasjonsmedlemmene hadde dessuten deltatt i chatting. Alder forklarer riktignok en stor del av variasjonen mellom innbyggere med og uten funksjonsnedsettelse. Alder påvirker begge disse formene for deltakelse, ved at yngre i langt større grad enn de eldre er aktive i nettdebatter og chatting. Likevel aner vi her en tendens til at organisasjonsmedlemmene er noe mer aktive nettdebattanter enn de respondentene i befolkningssurveyen er.

Hovedtendensen er likevel at vi ikke finner betydelige variasjoner mellom innbyggere med og uten funksjonsnedsettelse når det gjelder politisk bruk av IKT. Unntaket er deltakelse i nettdebatter, hvor organisasjonsmedlemmene er mer aktive enn det som rapporteres i befolkningssurveyen. Et klart flertall av respondentene i undersøkelsen oppgir i tillegg at IKT har gjort det lettere for innbyggere med funksjonsnedsettelse å engasjere seg i lokalpolitikk. Dette tyder på at IKT ikke forsterker skillelinjer mellom innbyggere med og uten funksjonsnedsettelse, men derimot kan virke utjevnende. Unntaket er likevel Blindeforbundets medlemmer, som gjennomgående rapporterer om mindre elektronisk deltakelse enn det befolkningssurveyen og de andre organisasjonene gjør.

### **Hvordan brukes kommunenes hjemmesider?**

Bidrar de kommunale hjemmesidene til å øke det lokalpolitiske mulighetsrommet for innbyggere med funksjonshemmede? De kommunale hjemmesidene er først og fremst utformet for å formidle informasjon ut, og denne informasjonen er primært om kommunens

tjenesteproduksjon (servicesiden). I demokratisammenheng kan man dermed si at kommunens hjemmesider bidrar til mer opplyste borgere (og brukere), noe som særlig vektlegges i den konkurransedemokratiske tilnærmingen. Likevel ser vi at kommunenes hjemmesider også legger til rette for mer deltakerdemokratiske tiltak, som tiltak for å fremme kommunikasjon mellom innbyggere og lokalpolitikere og administrasjon. En relativ stor andel av respondentgruppene foretrakk e-postkontakt med lokalpolitiker og administrativt ansatte i kommunen. Lokalpolitikere rapporterte i tillegg om økende omfang av henvendelser via e-post, noe som kunne tyde på at innbyggerne har en lavere terskel for kontakt gjennom dette mediet. E-post og andre digitale demokratiltak kan dermed bidra til økte muligheter for interessefremming, og økt kontakt, samhandling og tillit mellom velger og valgte. Kommunale nettsider har i mindre grad lagt til rette for nye offentlige rom hvor innbyggerne virtuelt kan komme sammen og diskutere lokalpolitiske forhold, enten med hverandre, eller også med politikere og administrasjon. Bare 16 prosent av kommunene har lagt til rette for nettdebatter, som særlig anses som et viktig demokratiltak ut fra et deliberativt demokratiperspektiv. Likevel ser vi at en overraskende stor andel av respondentene har deltatt i nettdebatter på andre nettsider – så spørsmålet er om man likevel har fått nye deloffentligheter lokalt. Når det gjelder utformingen av de kommunale hjemmesidene, både format og innholdsmessig, blir organisasjonene og kommunalt råd for funksjonshemmede i liten grad tatt med på råd.

### **Bedres vilkårene for lokalpolitisk deltakelse og engasjement blant innbyggere med funksjonsnedsettelse?**

Kan man ut fra tendensene i denne undersøkelsen si noe om det lokale e-demokratiet øker det lokalpolitiske mulighetsrommet for innbyggere med funksjonsnedsettelse? Generelt kan vi si at IKT kan bidra til å styrke aspekter ved demokratiet som vektlegges av alle tre hovedtilnærmingene. Likevel er det informasjon, åpenhet og synlighet som er fremtredende både i tilbudet på og i bruken av kommunale hjemmesider, noe som betraktes som særlig viktig ut fra et konkurransedemokratisk syn. Disse observasjonene samsvarer med flere skandinaviske studier.

Virker så teknologien lokalpolitisk inkluderende eller ekskluderende for innbyggere med funksjonsnedsettelse? På grunn av lav svarprosent kan tallene for innbyggere med funksjonsnedsettelse og den øvrige befolkningen vanskelig generaliseres og sammenliknes. Det er naturlig at folk som er medlemmer av en interesseorganisasjon aksjonerer mer enn andre. Alle innbyggere med funksjonsnedsettelse



i vårt utvalg er organiserte, mens bare en viss andel av den øvrige befolkningen i utvalget vårt er det. I tillegg er yngre medlemmer overrepresentert i vårt utvalg. Med dette i mente kan vi likevel peke på noen hovedtendenser i undersøkelsen. Vi finner ikke sterke skillelinjer mellom innbyggere med og uten funksjonsnedsettelse. Observasjoner vi har gjort tyder på at teknologien har en inkluderende effekt for mange innbyggerne med funksjonsnedsettelse. For medlemmene i Blindeforbundet gjelder imidlertid ikke dette bildet. Sammenlikner vi de fire organisasjonene skiller Blindeforbundets medlemmer seg ut med vesentlig mindre digital aktivitet enn de tre andre. Her kan observasjonene om politisk bruk av IKT tyde på at teknologien i flere tilfeller virker ekskluderende.

IKT har altså et stort potensial for å utjevne eksisterende skillelinjer relatert til lokalpolitisk deltakelse og engasjement. Vi har i denne undersøkelsen observert at IKT, og kanskje særlig internett, faktisk virker utjevnende. Likevel er det enkelte unntak. For å bidra til at disse unntakene blir tatt tak i, særlig i arbeidet med kommunale hjemmesider, vil vi til slutt i denne rapporten komme med noen korte anbefalinger. Anbefalingene retter seg mot utformingen av kommunenes hjemmesider, og handler om følgende temaer:

- Struktur og format
- Større vektlegging av kommunens lokaldemokratiske side, ikke bare på tjenesteproduksjon
- Informasjon om rettigheter og tjenester
- Informasjon om sivilsamfunnsaktører
- Legge til rette for digital kontakt mellom innbyggere og politikere
- Legge til rette for deltakelse i digitale debattforum
- Inkludere flere aktører i utformingen av kommunale hjemmesider
- Vid forståelse av universell utforming/ tilgjengelighet for alle

---

# Summary

*Gro Sandkjær Hanssen and Marte Winsvold*

## **Local e-democracy**

On ICT mediated participation among people with disabilities  
NIBR Report 2006:1

The report sets out and analyses the use of information and communication technology (ICT) by people with various types of disability. We examine in particular the degree to which they make use of Internet sites designed and hosted by local councils, and engagement with local politics via ICT.

The study explored the following issues:

- Do the disabled engage more or less with local politics as a result and by means of modern electronic communication?
- What do disabled use ICT for in relation to local politics? We investigate here ICT as an enabling mechanism in relation to ordinary forms of involvement, but focus on municipal home pages.
- Are there differences between the disabled and the public at large in the use of ICT for political ends?
- What can local councils do to ensure equal participation in local politics for all?

We use quantitative and qualitative data to shed light on these issues. Our data derive mostly from a survey of a representative sample of members of four organisations for the disabled in Norway: Norwegian Association of the Disabled (*Norges Handikapforbund*); Norwegian Association of the Hard of Hearing (*Hørselshemmedes Landsforbund*); Norwegian Association of the Blind and Partially Sighted (*Norges Blindeforbund*); and Norwegian Dyslexia Association (*Dysleksiforbundet*). We draw additionally on data from two other

surveys: 1) a survey of residents of the four case municipalities (Tromsø, Drammen, Stavanger and Førde); 2) a survey of local politicians.

The report also draws on a large stock of qualitative data obtained through interviews with a wide variety of actors in the four case municipalities, including local and county branches of the organisations mentioned above, political and user representatives on council committees for the disabled. We interviewed officers in charge of council homepages (executive officers, ICT and information officers), political heads and council members. In all, we conducted forty interviews.

The study worked closely together with a Norwegian Research Council-funded project called “ICT and Local Democracy”, organised and run by the Department of Media and Communication, University of Oslo, the Norwegian Institute for Urban and Regional Research (NIBR) and Oslo University College.

### **In what way is ICT used to facilitate participation via different channels?**

When it comes to participation considered to be important to a well-functioning democracy, different theoretical approaches diverge on the optimal level and best way of encouraging participation. The report reviews the response of three schools of thought – competitive democracy; participatory democracy; and deliberative democracy – to these issues, and the ICT interventions which, in light of their contributions, are likely to promote and reinforce democratic activity.

Of course, the use of ICT in local politics depends on access. We found no major difference between the disabled and non-disabled sections of the community with regard to access to and use of personal computers (PCs) and the Internet, with the exception of members of the Association of the Blind, whose Internet access and online activity are significantly lower than the average. Age and education do have an impact, with the young and well-educated more likely to be actively online than others.

Is the information people look for on the Internet of a political nature? Although the most popular type of information people looked for was non-political information, but nearly 30 per cent do look for political information as well. There is no significant difference between members of the organisations and the general public regarding Internet use for political information purposes. Nor did able-bodied local politicians use ICT more or less than colleagues with disabilities

---

in their political work. Both the Internet and email are highly popular among politicians; in their opinion, ICT makes it easier to fulfil their duties as elected representatives.

Regarding the use of ICT in connection with political actions, Internet mediated petitions are much less likely to attract participation than old fashioned pen and ink campaigns. There is no perceptible difference here either between people with and without disabilities, apart from members of the Association of the Blind – who again tend to figure less prominently.

ICT is also used in the organisation channel, although organisations generally prefer traditional information channels. Letters and information circulars predominate as the major means of spreading information; the Internet and email are used to lesser extent. Nevertheless, a relatively large percentage say they *prefer* to receive updates from their organisation in the form of emails. Ordinary channels are the most popular when members want to communicate with their organisations. Most contact of this nature is by telephone, but here too, a significant percentage use email. In the case of certain organisations (Association of the Hard of Hearing), email actually exceeds the telephone in popularity.

When we looked at the role of ICT in the user channel, we singled out three forms of user participation: 1) municipal committees for the disabled; user surveys; and direct contact with the service agencies and politicians. A very high percentage of members are completely unaware of the existence of municipal committees for the disabled. Members of the Norwegian Association of the Disabled are most likely to have heard of them, to describe them as open to suggestions, willing to take action, and able to influence policy making – and also to know that the committees use ICT in their work. Very few members of the other organisations have a view one way or the other. Every third respondent had been involved in a user survey, but only 7 per cent in digital user surveys. Most inquiries to council officers and politicians about service delivery were by telephone; a relatively small number used email.

The democratic potential of the Internet is widely seen in conjunction with the growth of wider opportunities for public debate – what are termed net debates. Such virtual arenas are hosted by governments, civil society organisations and private individuals. We were particularly concerned to investigate participation in net discussions, insofar as the net makes it considerably easier for disabled citizens to engage politically. Physical attendance is no longer necessary.

A relatively high percentage of organisation members in the survey said they had experience of Internet mediated discussions: The most frequently used discussion sites belonged to the person's organisation or to other webs. Every fifth member of the Association of the Hard of Hearing and Association of the Disabled had logged onto discussion on their organisation's homepage, and as many as every third from the Association of the Hard of Hearing and every fourth from the Association of the Disabled had discussed issues on sites hosted by others. On the other hand, not many had experience of discussions on sites hosted by their local council.

In comparison with the general public, our organisation members were *much* more likely to have experience of Internet enabled discussions. This applied in particular to members of the Association of the Hard of Hearing and Association of the Disabled. Members of the Association of the Blind and Partially Sighted are much less likely to use the Internet in this way. A significant share of organisation members had also used instant messaging. Although participation disparity between the disabled and non-disabled regarding net discussions and instant messaging are strongly affected by the age variable – younger age-groups tend to dominate participation statistics –organisation members are more likely to take part in net discussions than members of the general public.

Overall then, in the political use of ICT little distinguishes the disabled from the general public. The only exception is participation in net discussions where organisation members are more active than the public at large. A clear majority of survey respondents agree that ICT made it easier for the disabled to take part in politics at the local level. ICT does not seem to exacerbate differences between the able bodied and disabled; on the contrary, it helps to bridge the gap between the two groups. There is an exception here, the members of the Association of the Blind, who consistently report less Internet mediated participation than members of the general public and the other organisations.

### **In what manner are local council web pages used?**

Do council web pages facilitate involvement in local politics for the disabled members of the community? Council home pages are generally designed to publish information on services and service delivery (the service aspect). In a democratisation perspective, one could say that council web pages help keep the public (and users) informed, an important function in itself according to the competitive democracy school. But we also note how council home pages

---

facilitate contact among citizens, and between the public and local politicians and officials. A relatively high percentage of our respondents stated a preference for email when communicating with council politicians and officers, suggesting a lower threshold for email than other forms of communication. Emailing and other ICT initiatives help encourage interest in politics, contact and interaction with politicians, and confidence of the electorate in the elected. Council web pages are not designed to bring citizens together to discuss community issues, either with each other or with politicians and officials. Only 16 per cent of the municipalities offer virtual discussion rooms, a particularly important amenity in the view of the deliberative democracy school. But a surprisingly high number of respondents have participated in net debates hosted by other sites – so local communities may be offering a wider range of mediated public spaces in after all. But neither organisations for the disabled or municipal committees for the disabled were consulted to any significant degree as to the form and content of the municipal home pages.

### **Is it easier for disabled members of the public to participate in and engage with local politics?**

Given the tendencies apparent from this study, is it possible to say whether local e-democracy increases the potential for involvement in local politics by the disabled section of the public? As a general observation we can say that ICT does reinforce aspects of democracy held to be important by the three theories of democracy. We note, nevertheless, a particular emphasis on information, transparency and visibility in the design and use of council web pages, considered a major prerequisite by the competitive democracy school. These observations are confirmed by findings from other Scandinavian studies too.

Does the technology improve or reduce disabled people's chances of engaging with local politics? In light of the low response level, it is difficult to generalise or compare the disabled with ordinary citizens on this count. One would expect members of special interest organisations to be more involved in political actions. Each of the disabled respondents in our survey is a member of some organisation; only a fraction of the general public is however. In addition, young members are overrepresented in our sample. Bearing this in mind, our data do permit certain general observations. We find no significant difference between citizens with and without disabilities. Our data suggest that ICT indeed serves to integrate disabled citizens, that is, apart from members of the Association of the Blind and Partially

Sighted. Members of that organisation are much less inclined to use ICT than members of the other three. In this sense then, our data suggest that ICT used for political purposes does exclude certain citizens.

To sum up, ICT is a great way of ensuring equal access to politics and political activity. This study found such an effect in practice; the Internet is particularly effective as a playing field leveller. But there remain certain exceptions. Practical steps can be taken to render council home pages easier to use for these individuals and groups however. To round off the report we would therefore like to suggest how councils might go about this task. Our recommendations address the following aspects of municipal home page design:

- Structure and format
- Given greater consideration to the local democracy aspects of the website, rather than concentrating solely on service delivery
- Provide information on rights and services
- Provide information on civil society bodies and organisations
- Facilitate digital contact between members of the public and politicians
- Enable participation in digital debate forums
- Widen the consultation basis in the design of municipal web sites
- Ensure wider understanding of a universal design to optimise access for all

---

# 1 Innledning

## 1.1 Tema og problemstillinger

Temaet lokalpolitisk deltakelse blant innbyggere med funksjonsnedsettelse har tradisjonelt handlet om spørsmålet om fysisk tilgjengelighet i det offentlige rom (NOU 2001:22, SOU 2001:48). I denne undersøkelsen har vi et annet fokus, nemlig å se på *hvordan informasjons- og kommunikasjonsteknologi (IKT) virker inn på forutsetningene for lokalpolitisk deltakelse blant innbyggere med funksjonsnedsettelse*. Hensikten med studien er i tillegg til å belyse dette spørsmålet, å komme med konkrete anbefalinger til kommuner om hvordan forutsetningene kan forbedres. Rapporten bygger på prosjektet "IKT og vilkårene for lokalpolitisk deltakelse og engasjement blant funksjonshemmede" som har vært finansiert av IT-funkprogrammet i Norges Forskningsråd (2004 -2005).

Til tross for at innbyggere med funksjonsnedsettelse i økende grad har fått sin stemme hørt i politiske fora de siste tiårene, understrekes det stadig at de ikke har like gode muligheter til å delta i demokratiske prosesser, på grunn av mangelfull tilrettelegging eller andre samfunnsmessige hindringer (Drake 2002). Innbyggere med funksjonsnedsettelse har vært, og er fremdeles, i en minoritetssituasjon i storsamfunnet, og er derfor ikke like synlige eller innflytelsesrike som andre samfunnsgrupper. Av den grunn hevder flere at de ikke har like gode forutsetninger for å nå frem i fordelingskampen i storsamfunnet (Alm Andreassen 2000).

Denne marginaliseringen har blitt sett i sammenheng med at en medisinsk konseptualisering av funksjonshemming lenge var dominerende, og at det først er de siste tiårene at en mer medborgerskapsbasert forståelse har gjort seg gjeldende. I Norge har en medborgerskapsbasert forståelse blant annet gitt seg uttrykk i at medvirkning for innbyggere med funksjonsnedsettelse har vært et satsingsområde i tre perioder med handlingsplaner for funksjons-



hemmede på 1990-tallet. Målsetningene i handlingsplanene har vært at innbyggere med funksjonsnedsettelse skal få reelle muligheter til å delta i utformingen av samfunnet, både på nasjonalt, fylkeskommunalt og kommunalt nivå. NOU 2001:22 "Fra bruker til borger" peker likevel på at det har vært rettet liten oppmerksomhet mot de forutsetningene innbyggere med funksjonsnedsettelse har for aktiv politisk deltakelse, og at det har vært liten fokus på at manglende tilrettelegging innebærer et demokratisk problem.

Vi ønsker i denne studien å se på hvordan informasjons- og kommunikasjonsteknologi (IKT) virker inn på forutsetningene for lokalpolitisk deltakelse blant innbyggere med funksjonsnedsettelse. eDemokrati, i betydningen demokratisk rettede IKT-tiltak, er blitt tillagt et stort demokratisk potensial, blant annet knyttet til forventningene om å øke deltakelsen i befolkningen generelt (Hoff og Storgaard 2005, Jensen 1999, OECD 2002). IKT kan defineres som

..(t)eknologi som muliggjør elektronisk informasjonsutveksling og samhandling om oppgaveløsning ved hjelp av ulike elektroniske medier som håndterer digital informasjon i form av tekst, bilder, lyd video etc (AAD 2000:10).

Mye av forskningen som er gjort på det demokratiserende potensial i denne teknologien i både Norge og resten av den vestlige verden (Christensen og Aars 2002, Hoff og Storgaard 2005, Norris 2001) har sett på befolkningen generelt. Vi ønsker i denne studien å se på hvordan det demokratiserende potensial realiseres for en avgrenset del av befolkningen, nærmere bestemt innbyggere med funksjonsnedsettelse.

IKT forventes å kunne tilby mer egnede deltakelsesformer for deler av befolkningen som tradisjonelt har deltatt lite, og på den måten bidra til å nå målet om like muligheter til å delta i samfunnet. Dette siste kan gjelde mennesker med ulike former for funksjonsnedsettelse. Man kan for eksempel tenke seg at innbyggere med nedsatt bevegelsesevne vil kunne finne det lettere å delta i en diskusjon med politikere over nett enn å fysisk være til stede ved et kommunestyremøte. På den annen side kan man tenke seg at digital deltakelse er mindre egnet for innbyggere med annen form for funksjonsnedsettelse, som for eksempel har problemer med den digitale deltakelsens visuelle karakter. IKT har altså potensialet i seg til både å kunne øke og minske de lokalpolitiske mulighetsstrukturene til innbyggere med funksjonsnedsettelse. I denne studien ønsker vi å undersøke dette nærmere, og en av de to overordnede problemstillingene vil være:

*1. Endrer innføringen av IKT vilkårene for lokalpolitisk deltakelse og engasjement blant innbyggere med funksjonsnedsettelse?*

For å kunne svare på problemstillingen vil vi operasjonalisere den i følgende spørsmål:

*a) Hvordan bruker innbyggere med funksjonsnedsettelse IKT i lokalpolitiske deltakelse og engasjement? Her vil vi både se på hvordan IKT brukes som facilitator for tradisjonelle former for deltakelse, i tillegg til å ha et spesielt fokus på kommunens hjemmesider.<sup>1</sup>*

*b) Finner vi forskjeller mellom innbyggere med funksjonsnedsettelse og den øvrige del av befolkningen med hensyn til politisk bruk av IKT?*

Med utgangspunkt i det vi finner i studien vil vi til slutt si noe om:

*2. Hvordan IKT-tiltak i kommunene kan utformes og tilrettelegges for å bedre vilkårene for lokalpolitisk deltakelse og engasjement for alle.*

For å få et bilde av hvordan IKTs demokratiserende potensial blir realisert for denne delen av befolkningen har vi valgt å ha en vid definisjon av begrepet ”politisk deltakelse”. I de aller fleste av dagens representative demokratier vil befolkningen i noen grad ha mulighet for å påvirke de folkevalgte representantene underveis i valgperioden, på ulike måter og gjennom ulike kanaler. Dette innebærer at innbyggerne gjennom organisasjoner, media, aksjoner, direkte kontakt og liknende prøver å påvirke og samhandle med politiske myndigheter, og også trekkes direkte inn i politiske beslutningsprosesser – men at de endelige avgjørelsene likevel treffes av de folkevalgte. I undersøkelsen vil vi derfor se på IKTs rolle ved:

- Generelt informasjonstilfang: innhenting av informasjon om kommunen, lokale forhold og lokalpolitikk
- Informasjon om valg
- Generelt informasjonstilgang i vervet som kommunestyrerepresentant

<sup>1</sup> I starten av prosjektperioden hadde vi et snevrere fokus for studien – å kun se på hvordan de kommunale hjemmesidene ble brukt som en *ny deltakelsesarena* for mennesker med funksjonshemmede (til informasjon, kommunikasjon og deltakelse). Etter å ha fordypet oss i annen forskningslitteratur, og etter innspill fra referansegruppen, valgte vi å utvide fokuset til også å inkludere hvordan IKT kan virke som *facilitator* for deltakelse i tradisjonelle kanaler.

- Kommunikasjon og kontakt med kommunen (politisk og administrativt)
- Organisasjonsdeltakelse (interesseorganisasjonen de er medlemmer av, andre organisasjoner).
- Aksjoner, demonstrasjoner (underskriftskampanjer på nett)
- Brukerdeltakelse (brukerråd, brukerundersøkelse)
- E- deltakelse (politisk diskusjon, nettdebatter)

Samfunnsgruppers politiske deltagelse oppfattes som en viktig verdi i representative demokratier i dag, og som et sentralt aspekt ved borgernes selvbestemmelsesrett (Nilssen 1997). Studier av vilkår for lokalpolitisk deltagelse blant innbyggere med funksjonsnedsettelse kan ses i et menneskerettighetsperspektiv. Retten til politisk deltagelse anses som en generell menneskerettighet, og blir først og fremst beskyttet av artikkel 25 i FNs internasjonale konvensjon om sivile og politiske rettigheter og av artikkel 3 i tilleggsprotokoll 1 til Europakonvensjonen (Myntti 1998). Politiske menneskerettigheter inkluderer stemme- og valgbarhetsrettigheter, i tillegg til like rettigheter til offentlige tjenester. De generelle politiske rettigheter er ikke blitt gitt en mer presis definisjon enn dette, og det er heller ikke spesifisert noen demokratiske styreformersom i større grad enn andre tar vare på de politiske rettighetene. I tillegg ble FNs Standardregler for like muligheter for mennesker med funksjonshemming vedtatt av FNs Generalforsamling i 1993, og disse uttrykker tydelige prinsipielle standpunkter i spørsmål om rettigheter, muligheter og ansvar på ulike samfunnsområder (Alm Andreassen 2000:292, Larsson 2001). Det finnes imidlertid ikke eksplisitt fokusering på politisk deltagelse i disse standardreglene, selv om introduksjonsdelen til en viss grad er inne på dette; ”Ansvaret att undanröja sådana hinder vilar på medlemsländerna. Människor med funskjonsnedsättning och deras organisasjoner bör spela en aktiv roll i den processen” (Larsson 2001:316). Spørsmål om hvilke muligheter innbyggere med funksjonsnedsettelse har til å delta lokalpolitisk er altså av stor betydning i et menneskerettighetsperspektiv. I tillegg omfatter disse problemstillingene en relativt stor andel av befolkningen, rundt 17 – 20 prosent blir regnet som å ha en form for funksjonsnedsettelse (NOU 2001:22:kap 6).

På hvilke måter kan IKT bidra til å styrke politisk deltagelse?

Vi skal i dette kapittelet se nærmere på det teoretiske grunnlaget for studien – og redegjøre for ulike teoretiske syn på politisk deltagelse. Her ønsker vi å belyse at ulike IKTiltak kan bidra til å styrke og

---

understøtte ulike deltakelsesformer, og at IKT både kan utvide – og redusere – den lokalpolitiske mulighetsstruktur for innbyggere med funksjonsnedsettelse. Til slutt vil vi presentere hvilke digitale skiller den internasjonale forskningslitteraturen vektlegger, og dette vil danne grunnlaget for analysemodellen i forskningsrapporten.

## 1.2 IKTs demokratiske potensial

En av grunnsteinene i demokratiske system er at alle som utgjør *demos* gis mulighet til politisk deltakelse og innflytelse. Synet på hva slags type deltakelse som er viktig i et demokrati, hvor omfattende deltakelsen bør være, og hvilke tiltak som bør settes i verk for å øke deltakelsen, avhenger av hvilket demokratiteoretisk syn man har. Vi vil her redegjøre kort for hvordan tre ulike tilnærminger, den konkurransedemokratiske, den deltakerdemokratiske og den deliberative, ser på disse spørsmålene – og hvilke IKTiltak som ut fra disse tilnærmingene kan ha demokratiserende virkning.

I et *konkurransedemokrati* er stemmegivning den primære politiske handlingen for innbyggerne, og politikken er preget av konkurranse mellom rivaliserende politikere som kjemper om velgernes gunst (Schumpeter 1942). Politikken legitimeres gjennom valg, og det er derfor viktig med høy valgdeltakelse. Utgangspunktet for å kunne stemme er imidlertid at innbyggerne vet hvilke alternativer de kan stemme på, og informasjon er derfor sentralt. Kandidater vurderes på bakgrunn av hva de sier de ønsker å gjøre og hva de har fått utrettet tidligere. Dersom dette systemet skal fungere demokratisk, betinger det at de ulike alternativene en skal velge mellom, samt politikkenes resultater, eksponeres i det offentlige rom. Som Robert Dahl (1989) understreker ”each citizen ought to have adequate and equal opportunities for discovering and validating (within the time permitted by the need for a decision) the choice on the matter to be decided that would best serve the citizen’s interest” (Dahl 1989:112)

Ut fra dette perspektivet vil internett kunne representere en demokratisk forbedring fordi det gir mulighet for omfattende og hurtig spredning av informasjon både om politiske standpunkter, politiske resultater, tjenestetilbudet i kommunen (kontaktinformasjon, rettighetsinformasjon, kvalitetsinformasjon) og liknende (Hague and Loader 1999, Åström 2004). Dette vil kunne tydeliggjøre valgalternativene for innbyggerne og bidra til at velgerne fatter bedre begrunnede valg. Dette igjen vil føre til et mer solid legitimeringsgrunnlag for politikken. IKTs bidrag er altså å forbedre individers

forutsetninger til å ta velbegrunnede og informerte valg. Ujevn tilgang til internett kan imidlertid være et problem ut fra et slikt demokratisyn. I et konkurransedemokrati ønsker man en mest mulig rettferdig aggregering av folks preferanser. Hvis mye viktig informasjon publiseres på nettet, og ikke alle har tilgang, kan det gi folk ulikt grunnlag for å delta i valg. Mulighetene for elektroniske avstemninger blir vektlagt i et slikt perspektiv – alt fra stemmegivning i valg og folkeavstemninger, til uhyøytidelige målinger av hvordan innbyggerne stiller seg til konkrete saker ("Si din mening ved å klikke her").

I en *deltakerdemokratisk* tilnærming (Pateman 1970) er hovedprinsippet er at folks medbestemmelsesrett skal sikres gjennom aktiv deltakelse i politiske beslutninger – for å oppnå politisk integrasjon. Aktiv deltakelse vil føre til gode beslutninger, og til demokratisk læring hos individet som igjen vil føre til selvrespekt og selvaktelse. Ut fra et slikt syn vil internett kunne styrke demokratiet, fordi internett representerer et potensial til å få flere deltakelseskanaler – en mengde av måter å delta på. For eksempel utgjør e-post en effektiv og rask kanal for kontakt, gruppedannelse og mobilisering til aksjoner.

I et *deliberativt* demokrati er politisk deliberasjon i det offentlige rom den sentrale politiske deltakelsesformen, som politiske beslutninger prøves og legitimeres gjennom. I offentligheten deltar både politikere og innbyggere i åpen, rasjonell og forståelsesorientert diskusjon med det mål å finne løsninger alle kan enes om og som realiserer det felles beste. De som deltar i diskusjonene er forpliktet til å forsvare standpunktene sine, og de er forpliktet til å endre dem dersom bedre argumenter legges på bordet. Det er argumentets gyldighet som teller, ikke den numeriske eller posisjonsbestemte styrken til den som ytrer dem (Eriksen 1995). Ut fra et slikt syn på demokratiet vil internett kunne styrke demokratiets virkemåte. Internett slipper flere til og muliggjør bredere offentlig debatt. På den måten kan en tenke seg at politiske spørsmål blir bedre prøvet og at sjansen for å nå frem til en løsning alle kan enes om øker. Muligheten for å være anonym kan også bli ansett som en fordel i et deliberativt perspektiv: Anonymitet gjør at en i diskusjoner blir tvunget til å vurdere argumenter ut fra deres gyldighet og ikke ut fra hvem som ytrer dem. Anonymiteten kan imidlertid også være et problem ut fra dette demokratisynet, fordi folk kan trekke seg ut av samtalen på et hvilket som helst tidspunkt uten å bli utsatt for sosiale sanksjoner, og dermed vil kunne føle seg mindre forpliktet til å forsvare et standpunkt de har fremsatt. Enda mer negativt er kanskje risikoen for en fragmentert offentlighet. Det kan bli for mange arenaer i det offentlige rom, og dersom det ikke kommuniseres på tvers av arenaene, vil den politiske debatten kunne få en isolert og privat karakter og vil ikke inngå som en del av en

kollektiv meningsdannelse og søken etter felles svar på felles problemer. Dette vil true den integrerende funksjonen offentligheten er ment å ha. Ut fra et deliberativt syn på hvordan demokratiet bør fungere, kan internett altså både representere noen forbedringer og noen farer.

Erfaringene fra kommunenes bruk av IKT i en rekke europeiske land viser imidlertid at det er tiltak som tilsvarer den konkurranse-demokratiske retningen som er mest utbredt (Christensen og Aars 2002). Det innebærer at IKT så langt er mest benyttet til informasjon, og i mindre grad til deltakelse og deliberasjon. Men det finnes likevel en rekke kommuner som har tatt i bruk Internett til å innhente folkets mening gjennom å gjøre administrasjon og politikere tilgjengelige via e-post, henvende seg til brukere i form av spørreskjema, ”si din mening” etc. I enkelte kommuner er det åpnet for elektronisk kommunikasjon og debatt på kommunens hjemmesider, der innbyggerne kan diskutere lokalpolitiske saker, avholde nettmøter med kommunepolitikere eller delta i nettbaserte lokale avstemninger (Jensen 1999; Christensen og Aars 2002). Dette er IKT-anvendelser som er i tråd med forventningene i de deltakerdemokratiske og deliberative demokratitilnærmingene.

Vi vil i denne rapporten ha en bredere definisjon av politisk deltakelse enn den konkurransedemokratiske tilnærmingen har, og også inkludere politisk deltakelse utover aktivitet i valgkanalen (valgdeltakelse, representasjon, politiske partier). Slik sett er vår forståelse av politisk deltakelse mer i tråd med den deltakerdemokratiske og den deliberative forståelsen av begrepet. I de aller fleste representative demokratier i dag vil befolkningen i noen grad ha mulighet for å påvirke de folkevalgte representantene underveis i valgperioden, på ulike måter og gjennom ulike kanaler. Dette innebærer at innbyggerne gjennom organisasjoner, media, aksjoner, direkte kontakt og liknende prøver å påvirke og samhandle med valgte myndigheter, og også trekkes direkte inn i politiske beslutningsprosesser – men at de endelige avgjørelsene likevel treffes av de folkevalgte. Vi vil i undersøkelsen ha en slik bred tilnærming til begrepet ”politisk deltakelse”.

Rapporten kommer til å ha et spesielt fokus på de kommunale hjemmesidene. De mulighetene som *kommunens hjemmesider* gir til lokalpolitisk deltakelse og engasjement omfatter både tilgang på informasjon, konsultasjon og deltakelse.

Med tilgang på *informasjon* forstår vi en enveisrelasjon, hvor kommunen produserer relevant informasjon til bruk for innbyggerne.

En grunnleggende forutsetning for lokalpolitisk deltakelse og engasjement er at man har informerte borgere, som har et tilfredsstillende informasjons- og kunnskapsgrunnlag om lokale forhold. Her kan IKT generelt, og kommunens hjemmesider spesielt, ha en funksjon som fasilitator for deltakelse, for eksempel ved at kommunene gir samlet og oversiktlig informasjon om politiske saker på sine hjemmesider. Det demokratiske potensial ligger her i at internett vil kunne gjøre befolkningen mer informert, fordi den ubegrensede kapasiteten i det digitale rommet gir større muligheter for å spre og oppdatere politisk informasjon. Informasjon som publiseres på nettet kan også enkelt søkes opp og er permanent tilgjengelig. Dette er særlig dette den konkurransedemokratiske talsmenn trekker frem som et demokratisk potensial.

*Kommunikasjon og konsultasjon* er toveis – og gir mulighet for dialog. Det er særlig slike kommunikasjonsmuligheter den deltakerdemokratiske retningen trekker frem når de snakker om kommunale hjemmesiders demokratiske potensial, og denne tilnærmingen finner blant annet igjen i offentlige dokument. I offentlige plandokument om informasjonsteknologi (Nærings- og handelsdepartementet 2002:6, Saglie og Vabo 2005:161) legges det i tillegg vekt på at ”Internett er en viktig kanal for dialog mellom innbyggere og myndigheter”. Kommunikasjon innebærer i denne sammenhengen muligheten til digital kommunikasjon mellom innbygger og politikere blant annet gjennom e-post. Med konsultasjon menes den muligheten kommunene har til å invitere innbyggerne til å gi sitt syn på bestemte saker. Kommunen bestemmer i hvilke saker det skal skje, stiller de aktuelle spørsmålene og styrer prosessen, mens innbyggerne forutsettes å meddele sine synspunkter. Internett kan benyttes i konkrete henvendelser til innbyggerne, for eksempel gjennom debattforum, som både drøfter saksforhold forut for beslutning, men også resultatene av en beslutning og på den måten bidrar til overvåking eller evaluering. Digitale høringer er også en vanlig fremgangsmåte.

*Deltakelse* innebærer at innbyggerne er aktivt engasjert i å definere politikkens innhold, sette agendaen, skape dialog og formulere valgmuligheter. Innbyggerne, så sant infrastrukturen og kommunens informasjonsstrategi legger til rette for det, kan selv ta initiativ til og delta i nettbaserte kampanjer rettet mot enkeltpolitikere eller politiske partier, gjennom direkte henvendelse via e-mail, i diskusjonsforum etc. Det demokratiske potensial, som særlig blir vektlagt av den deliberative tilnærmingen, ligger her i forventningene om at internett kan åpne for at flere kan delta aktivt i politisk meningsutveksling. Internett gir mulighet for toveiskommunikasjon mellom et stort antall mennesker, og dette gjør at flere kan komme til orde enn på de

tradisjonelle arenaene for offentlig politisk debatt, der taletid og plass til å ytre seg skriftlig er et begrenset gode. På internett tilbys det arenaer der alle fritt kan ytre seg om hva de måtte ønske, når de måtte ønske og hvor lenge de måtte ønske. Enkelte kommuner har lagt til rette for nettdebatter på sine hjemmesider. En tenker seg at denne egenskapen ved nettet vil kunne slippe nye grupper og nye temaer til i den offentlige debatten.

Retten til politisk deltakelse for alle statsborgere er, som tidligere nevnt, nedfelt både i folkeretten og i nasjonal rett. Den formelle retten til politisk deltakelse er på den måten sikret. Et demokratisk system krever imidlertid at det også finnes reelle muligheter for alle individer til å ta i bruk de formelle rettighetene. Selv om det alltid har vært en viss divergens mellom formelle rettigheter og evne til å aktivere dem, anser alle demokratitilnærminger det som alarmerende for det politiske systems legitimitet at noen kategorier av innbyggere systematisk utelukkes fra politisk deltakelse og innflytelse. Det være seg kategorier av innbyggere basert på kjønn, språk, etnisitet, funksjonsnedsettelse eller liknende. En slik reell ekskludering er problematisk for de kategoriene det gjelder (individnivå), fordi disse personene får mindre muligheter enn andre til å influere egen livssituasjon. Men det er også problematisk for hele det politiske systemets legitimitet (systemnivå), fordi det kan undergrave den tilliten og troverdigheten i befolkningen som systemet hviler på.

En vanlig antagelse i forskningen på innbyggere med funksjonsnedsettelse er en forestilling om at funksjonsnedsettelse medfører et handikap i rollen som aktiv medborger (Nilssen 2000). For innbyggere med funksjonsnedsettelse henger de reelle forutsetningene for å delta politisk ofte sammen med tilgjengelighet til fysiske lokaler, transport, og informasjon (SOU 2001:48) og at det finnes arenaer for meningsytringer og diskusjon. Mangel på fysisk tilgjengelighet er et av flere hinder for at funksjonshemmede kan delta på lik linje med andre i lokalpolitikken. IKTs demokratiske potensial ligger først og fremst i at betydningen av *fysisk tilstedeværelse* reduseres, fordi teknologien muliggjør flere kanaler og arenaer for informasjonsutveksling, innflytelsesmuligheter, meningsytringer og politisk diskusjon – som ikke krever fysisk tilstedeværelse. IKT kan dermed bidra til å øke det demokratiske systemets legitimitet på systemnivå, ved at innbyggerne får økte muligheter til å være informert, komme til orde, og bli hørt. IKT kan på individnivå bidra til empowerment for enkeltindividet, ved å gi individer økte muligheter til å influere egen livssituasjon gjennom demokratiske kanaler (også omtalt som ”bemektigelse og myndiggjøring” Bang, Dreyer og Hoff 2000:24-25).

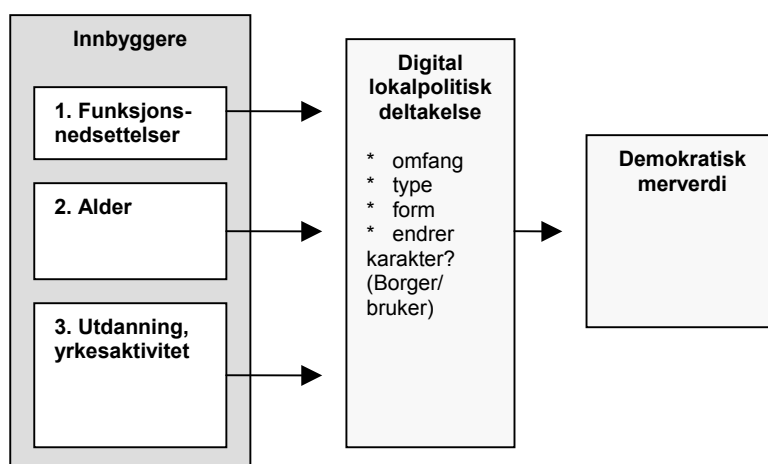


### 1.3 Digitale skiller

Til tross for IKTs demokratiserende potensial viser annen forskning at IKT kan bidra til å forsterke eksisterende skillelinjer når det gjelder samfunnsdeltakelse. Digitale skiller (Saglie og Vabo 2005), eller ”digital divides”(Norris 2001), betegner kløften mellom informasjonsfattige og informasjonsrike i samfunnet, eller de som har tilgang til og mestrer IKTverktøyet og de som ikke gjør det. Dersom IKT bidrar til å forsterke eksisterende skillelinjer mellom de som har mye økonomisk, kulturell og sosial kapital og de som ikke har det, kan man få en ytterligere marginalisering av bestemte grupper i samfunnet.

I denne undersøkelsen ønsker vi å undersøke hvorvidt vi finner digitale skillelinjer mellom innbyggere med og uten funksjonsnedsettelse når det gjelder bruk av IKT i lokalpolitisk deltakelse og engasjement. Analysemodellen vår ser slik ut:

Figur 1.1 *Analysemodell*



Selv om hovedfokuset vårt vil være å undersøke om det finnes digitale skillelinjer mellom innbyggere med og uten funksjonsnedsettelse, vil vi også se hvordan andre variabler, som alder, utdanning og yrkesaktivitet, spiller inn. Vi vil i tillegg diskutere den demokratiske merverdien av lokalpolitisk elektronisk deltakelse.

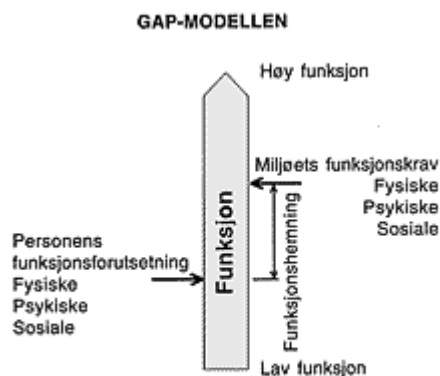
Rapporten vil videre ta for seg begrepet ”innbyggere med funksjonsnedsettelse”, og det datamaterialet studien bygger på. I kapittel 2 ser vi på bruken av IKT i tradisjonelle deltakelsesformer, og i kapittel 3

ser vi på bruken av kommunens hjemmesider. I kapittel 4 vil vi oppsummere tendensene vi har funnet i undersøkelsene, og diskutere hvorvidt informasjons- og kommunikasjonsteknologien øker mulighetsrommet for lokalpolitisk deltakelse blant innbyggere med funksjonsnedsettelse. I tillegg vil vi her komme med konkrete anbefalinger til kommuner om hvordan forutsetningene kan forbedres.

## 1.4 Begrepet ”innbyggere med funksjonsnedsettelse”

De siste årene har man sett en endring fra å fokusere på menneskers fysiske evner til å fokusere på de ulike samfunnskapte hindringene som mennesker møter (Barnes 2002: 314). Dette kan illustreres med Lawtons gap-modell.

Figur 1.2 *Lawtons gap-modell*



Gjennom universell utforming kan gapet mellom individets forutsetninger og miljøets krav reduseres

(Modellen er blant annet brukt i *St.meld.nr.40 (2002-2003)*, og i *Sosial og helsedirektoratet 2003:6*)

Modellen illustrerer hvordan funksjonsnedsettelse kan forstås som misforholdet mellom forutsetningene til mennesker med nedsatt funksjonsevne og de krav samfunnet stiller til funksjon på områder av vesentlig betydning for selvstendighet og for deltakelse i det sosiale liv (se blant annet [www.ffa.no](http://www.ffa.no))

Vi har i undersøkelsen valgt den definisjonen av funksjonshemming som ble brukt i *Arbeidskraftundersøkelsen (AKU) 2. kvartal 2003*. Her opererte man med en mer generell definisjon, som baserte seg på

den subjektive oppfatningen hos respondentene. 16 800 personer ble stilt følgende spørsmål knyttet til funksjonshemming:

Med funksjonshemming menes fysiske eller psykiske helseproblemer av mer varig karakter som kan medføre begrensninger i det daglige liv. Det kan for eksempel være sterkt nedsatt syn eller hørsel, lese- og skrivevansker, bevegelsehemninger, hjerte- eller lungeproblemer, psykisk utviklingshemning, psykiske lidelser eller annet. Har du etter din mening en funksjonshemming?

I henhold til denne definisjonen falt 14-15 prosent av respondentene mellom 16 og 66 inn under definisjonen. Arbeidskraftundersøkelsen var en del av en EUundersøkelse, og Norge lå litt under gjennomsnittet i de 15 EU landene – som var på 16 prosent<sup>2</sup>. Funksjonshemming er i denne sammenheng basert på en subjektiv opplevelse av egne evner, og krav og forventninger som stilles fra den enkelte selv og av omgivelsene, blir en viktig fortolkningsramme. Disse forventningene varierer, og ulike forventninger gir ulik rapportering.

I denne rapporten er definisjonen overfor benyttet i spørreundersøkelsen til et representativt utvalg av landets lokalpolitikere, og til en spørreundersøkelse til alle kommunestyrerepresentantene i fire casekommuner. Vi har imidlertid valgt å bruke begrepet ”innbyggere med funksjonsnedsettelse” istedenfor ”funksjonshemmede”. Dette er gjort på bakgrunn av de vurderinger man finner i NOU 2001:22 ”Fra bruker til borger”, St.meld. 40 (2002-2003), samt i samtaler med representanter fra organisasjonene. I St.meld. 40 (2002-2003) kapittel 1.5 skilles det klart mellom begrepene ”funksjonshemming” og ”funksjonsnedsettelse” (synonymt med det siste begrepet kan også nedsatt funksjonsevne brukes). Her vektlegges det at offentlige tiltak kan motvirke at innbyggere med funksjonsnedsettelse blir funksjonshemmet. Årsakene til funksjonshemmingen er altså vel så mye å finne i hvordan samfunnet er utformet.

Å undersøke elektronisk lokalpolitisk deltakelse, uten å differensiere begrepet ”funksjonsnedsettelse” ville ført til at vi mistet mange nyanser. Ulike typer funksjonsnedsettelse gir ulike forutsetninger for å ta i bruk det verktøyet IKT er. Det har derfor vært viktig for oss å differensiere begrepet etter den mest vanlige oppdelingen i nedsettelse knyttet til syn, hørsel, bevegelse, og kognitive evner,

---

<sup>2</sup> (se SSBs hjemmesider: [http://www.ssb.no/magasinet/slik\\_lever\\_vi/art-2003-12-12-01.html](http://www.ssb.no/magasinet/slik_lever_vi/art-2003-12-12-01.html) (6.aug 2004), samt <http://www.ssb.no/vis/samfunnsspeilet/utg/200401/06/art-2004-03-04-01.html>).

læring (Regeringens skrivelse 2003/04:110 s 90<sup>3</sup>). Det metodiske grep vi har gjort for å innhente kvantitative data har vært å gjennomføre en spørreundersøkelse blant medlemmene av interesseorganisasjoner som representerer ulike hovedtyper av funksjonsnedsettelse:

- a) Syn: Norges Blindforbund
- b) Hørsel: Hørselshemmedes Landsforbund
- c) Bevegelse: Norges Handikapforbund
- d) Læring/kognitiv: Dysleksiforbundet

## 1.5 Datagrunnlag

Studien baserer seg både på et kvantitativt datamateriale og et kvalitativt intervjumateriale fra fire casekommuner. Vi vil kort redegjøre for dette datagrunnlaget, og til slutt diskutere hvor generaliserbare funnene er. For mer informasjon, se vedlegg 1.

### **Kvalitative data**

Det ble i perioden september 2004 til oktober 2005 gjennomført intervjuer i følgende casekommuner; Stavanger, Tromsø, Drammen og Førde<sup>4</sup>. Blant de som ble intervjuet var representanter for funksjonshemmedes organisasjoners lokallag. I de tilfellene hvor organisasjonene ikke hadde lokallag, henvendte vi oss til fylkeslagene/ regionale avdelinger. I tillegg ble et utvalg av medlemmer fra rådet for funksjonshemmede i hver kommune intervjuet, både politikerrepresentanter og brukerrepresentanter. I kommuneorganisasjonen intervjuet vi administrativt ansatte med ansvar for hjemmesidene (rådmann, IKT- og informasjonsansvarlige), og også politisk ledelse.

Studien har hatt et omfattende samarbeid med forskningsprosjektet "IKT og lokaldemokratiet", finansiert av Norges Forskningsråd, som gjennomføres av Institutt for medier og kommunikasjon, UiO i samarbeid med Norsk institutt for by- og regionforskning (NIBR) og Høgskolen i Oslo. I de fleste intervjuene med ansatte og politikere i kommunen ble det lagt inn spørsmål fra begge prosjektene.

---

<sup>3</sup> Den svenske regjeringen.

<sup>4</sup> Disse kommunene ble valgt som casekommuner i prosjektet "IKT og lokaldemokratiet", som dette prosjektet er knyttet nær opp til, fordi de hadde velfungerende kommunale hjemmesider og hadde lokalaviser som var nettbasert. I tillegg ønsket vi både å se på store kommuner og små kommuner.

I tillegg er det blitt gjennomført et kort dokument- og litteraturstudie av relevant internasjonal forskningslitteratur og offentlige dokumenter.

### Kvantitative data

Studien bygger hovedsakelig på en landsomfattende spørreundersøkelse gjennomført vår/sommer 2005 til et representativt utvalg av medlemmene i følgende organisasjoner; Norges Handikapforbund, Norges Blindforbund, Hørselshemmedes landsforbund og Dysleksiforbundet. Organisasjonene ble valgt ut for å representere fire ulike kategorier av funksjonsnedsettelse.

Tabell 1.1 *Oversikt over utvalg av respondenter og svarprosent fra de fire organisasjonene.*

Kategori	Organisasjon	Medlemmer	Utsendt	Svarprosent
Bevegelseshemmede	Norges Handikapforbund	Ca 20 000	500 (489)	34 prosent (165 svar)
Synshemmede	Blindforbundet	4856	MMI, tlf (213)	94 prosent (200 svar)
Hørselshemmede	Hørselshemmedes landsforbund	42 500	300 (298)	32 prosent (94 svar)
Læringsvansker	Dysleksiforbundet	3500 enkeltpersoner	351 <sup>5</sup>	25 prosent (88 svar)
Til sammen			1351	41 prosent (547 svar)

Spørreundersøkelsen ble gjennomført våren og sommeren 2005, i nært samarbeid med organisasjonene. Skjemaet ble i forkant av undersøkelsen sendt ut til organisasjonene for kommentarer, og ble deretter justert og revidert i henhold til innspillene vi fikk. Deretter gjorde organisasjonene selv et tilfeldig utvalg fra sine medlemslister (i enkelte organisasjoner ble det gjort et stratifisert utvalg for å sikre at også yngre alderskategorier kom med), og sto for utsendelsen av spørreundersøkelsen. Det ble ikke gjennomført en purrerunde, noe som var en medvirkende årsak til den relativt lave svarprosenten.

I tillegg har vi benyttet data fra en *befolkningssurvey i de fire casekommunene*. De fleste av spørsmålene i denne undersøkelsen er

<sup>5</sup> I utgangspunktet ble det trukket et representativt utvalg på 494 personer av de 3500 enkeltpersonene som er medlemmer. I følge Dysleksiforbundet er imidlertid 1000 av disse 3500 enkeltpersonene barn under 18 år, noe som utgjør 29 prosent av gruppen. Vi trekker derfor bort 29 prosent av skjemaene (143 stk) som ble utsendt når vi skal regne ut svarprosenten, fordi vi regner med at denne andelen har gått til barn under 18 år. Antall skjemaer sendt ut til medlemmer over 18 år er da 351.

direkte sammenliknbare med spørsmålene i den landsomfattende spørreundersøkelsen til organisasjonenes medlemmer. Dette gir oss gode muligheter til å sammenlikne svarene fra medlemmene med svarene fra befolkningen (i de fire casekommunene) for øvrig. I denne befolkningssurveyen ble spørreskjemaer sendt til et representativt utvalg på 4000 i de fire casekommunene, og svarprosenten ble 37. Befolkningssurveyen er samlet inn i fire utvalgte kommuner, og representerer dermed ikke et landsgjennomsnitt. Surveyen kan imidlertid gi oss et godt bilde av hvordan innbyggerne i disse kommunene bruker IKT til lokalpolitisk deltakelse. Vi har likevel valgt å trekke inn tilgjengelig statistiske oversikter fra SSB, for i noen tilfeller å kunne sammenlikne datamaterialet vårt med gjennomsnittet på landsbasis. Vi vil i rapporten sammenlikne observasjonene fra spørreundersøkelsen til organisasjonene med befolkningssurveyen så langt det lar seg gjøre. En del av spørsmålene er imidlertid bare gitt til organisasjonsmedlemmene, og i de tilfellene er sammenlikning ikke mulig.

Vi har også trukket inn data fra en *nasjonal politikerversurvey*<sup>6</sup>. I denne undersøkelsen får vi et bilde av hvor mange av kommunestyre-representantene som oppgir at de har en funksjonshemming, og hvordan de tar i bruk IKT i sitt verv som kommunestyrerepresentant (noe som blir presentert i kapittel 2). I den nasjonale politikerversurveyen ble spørreskjemaet sendt ut til et representativt utvalg på 1500, og svarprosenten ble 50 prosent<sup>7</sup>.

Hvor store er så mulighetene for å kunne overføre resultatene fra undersøkelsesutvalget vårt til universet, som er alle medlemmene av organisasjonene? Med andre ord, hva kan denne undersøkelsen si oss om medlemmene av de fire organisasjonene? Svaret er: mye. Men det må tas enkelte forbehold fordi svarprosenten ikke er så høy som ønsket for enkelte av organisasjonene. Vi gjennomførte en *frafallsanalyse* (se vedlegg) for å se hvordan kjønns sammensetningen og alders sammensetningen varierte mellom utvalg og univers. Det var spesielt viktig for oss å få oversikt over aldersfordelingen, fordi alder antagelig har betydning for bruk og holdning IKT. Når det gjaldt kjønn var det lite eller ingen variasjon, men vi fant en del variasjon når det gjaldt alder. Andelen som har svart har en litt annen aldersprofil enn medlemsmassen, og hovedtendensen er at det er flere

---

<sup>6</sup> Her brukte vi SSBs definisjon fra Arbeidskraftundersøkelsen (AKU) 2. kvartal 2003. Se [www.ssb.no](http://www.ssb.no)

<sup>7</sup> Det totale antallet enheter i politikerversurveyen er 838, fordi enhetene fra politikerversurveyen fra casekommunene ble inkorporert i dette datamaterialet. Også i denne undersøkelsen var svarprosenten rundt 50.

av de yngre som har svart enn de eldre. For *Hørselshemmedes landsforbund* ligger tyngdepunktet i organisasjonen i alderskategorien 65-74 år (74 prosent), mens tyngdepunktet i utvalget vårt i er alderskategorien 16-34 år (59 prosent). Dette innebærer at resultatene i undersøkelsen av Hørselshemmedes landsforbund sier oss mest om de yngste medlemmene (16-34 år). Når det gjaldt *Norges Handikapforbund* ligger tyngdepunktet i medlemsmassen i alderskategoriene over 55 år, mens tyngdepunktet i utvalget vårt er alderskategoriene mellom 35-54 år. De over 55 år er nesten ikke representert (1 prosent) i undersøkelsen. Dermed sier resultatene mest om medlemmene fra 16 til 54 år. For *Blindeforbundet* var differansen når det gjaldt alder svært liten, og det ble også lagt inn en vektevariabel for å oppveie differansen. *Dysleksiforbundet* hadde ikke registrert kjønn og alder hos sine medlemmer, og vi kan dermed ikke si noe om dette utvalget. Med forbehold om at resultatene forteller oss mest om medlemmene under 55 år, kan vi si svært mye om Norges handikapforbunds medlemmer og om Hørselshemmedes Landsforbunds medlemmer. Når det gjelder Blindeforbundets medlemmer er svarprosenten så høy at vi med stor grad av sikkerhet kan anta at funnene er representative for hele medlemsmassen. For Dysleksiforbundet er svarprosenten så lav at vi må ta mange forbehold.

I tillegg må vi ha i mente at universet for spørreundersøkelsen er personer som allerede har et medlemskap i en av de fire organisasjonene. Vi må anta at innbyggere som er medlem av en interesseorganisasjon er mer aktive også i andre former for samfunnsdeltakelse, enn de som ikke er organisert. Vi må derfor ta forbehold om at funnene i undersøkelsen ikke nødvendigvis kan generaliseres til å gjelde dem som ikke er med i disse fire interesseorganisasjonene. En indikator på at samfunnsaktive innbyggere kan være overrepresentert i utvalget vårt er at valgdeltakelsen i lokalvalg ligger langt over landsgjennomsnittet. Landsgjennomsnittet for kommunestyrevalget i 2003 var på 59 prosent<sup>8</sup>, mens 67 prosent av respondentene fra Blindeforbundet oppga at de stemte, 69 prosent fra Hørselshemmedes landsforbund, 77 prosent fra Dysleksiforbundet og 79 prosent av Norges Handikapforbund. Trolig kan noe av dette også forklares av overrapportering (at enkelte av dem som oppgir de stemte, ikke faktisk gjorde det).

I befolkningsurveyen, som brukes til sammenlikning, viser en frafallsanalyse av disse dataene at utvalget også er aldersskjevt – men i den andre retningen. De eldre aldersgruppene er overrepresentert. I tillegg er politisk aktive overrepresentert. Også her kan vi bruke

<sup>8</sup> <http://www.ssb.no/emner/00/01/20/kommvalg/> (12.12.2005)

---

valgdeltakelsen som en indikator, som lå på 84 prosent i utvalget og på 59 prosent på landsbasis.

I rapporten presenteres data først og fremst som frekvensfordelinger, altså andelen av *alle* respondentene (vi inkluderer missing-verdiene i N). Vi har bygd undersøkelse vår på en antagelse om at ulike funksjonsnedsettelse vil slå ulikt ut når det gjelder IKTbruk. For å få svar på dette har vi valgt å presentere gjennomsnittet for de fire organisasjonene hver for seg, fordi vi ville miste viktig informasjon om variasjoner om vi presenterte et felles gjennomsnitt for alle organisasjonene. For å kunne si noe om sammenhengen mellom alder, utdanning, funksjonsnedsettelse og IKTbruk – presenterer vi bivariate tabeller og kjører regresjonsanalyse for å se om sammenhengene er signifikante. Hvorvidt sammenhengene er signifikante eller ei, vil bli presentert i teksten, ikke i tabellform.

### **Referansegruppe**

For å sikre at prosjektet skulle ha et brukerrettet fokus, ble det i forkant av prosjektoppstart avholdt en workshop hvor representanter fra relevante brukergrupper ga kommentarer og innspill til prosjektet. I tillegg ble det opprettet en referansegruppe som underveis i prosjektet har gitt kommentarer og innspill. I referansegruppen satt representanter fra funksjonshemmedes organisasjoner (Blindeforbundet), Deltasenteret, Oslo kommune, produsent (Ergoephorma) og forskning på feltet (AFI) (se vedlegg). Deltakerne i referansegruppen kom med innspill til intervjuguiden og spørreundersøkelsen.



## 2 Bruk av IKT i ulike deltakelseskanaler

Med utgangspunkt i de tre demokratimodellene som ble skissert i innledningskapitlet skal vi i de neste kapitlene spørre; I hvilken grad brukes informasjons- og kommunikasjonsteknologi til å innhente informasjon om lokalpolitisk deltakelse som vil være en betingelse for et velfungerende konkurransedemokrati? I hvilken grad brukes teknologien til involvert og direkte deltakelse slik modellen om deltakerdemokratiet foreskriver? Og, i hvilken grad styrker teknologien den politiske debatten og dialogen slik et deliberativt demokrati foreskriver? Vi vil i dette kapitlet undersøke disse spørsmålene generelt, og i kapittel 3 for kommunale hjemmesider spesielt.

### 2.1 Generell bruk av IKT

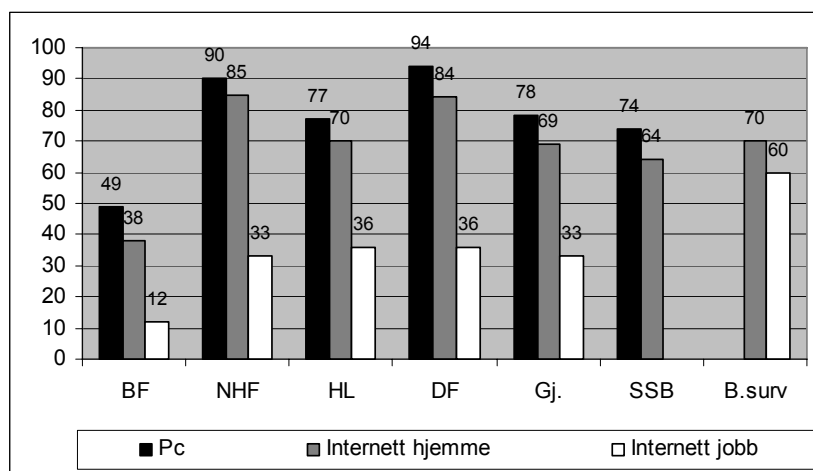
En forutsetning for å ta i bruk demokratirettede IKTiltak er tilgang til pc og internett. Vi skal i dette kapitlet gi en oversikt over hvor stor andel av medlemmene som har tilgang til pc og internett, og hvor omfattende bruken er. Både i stortingsmelding nr. 40 (2002-2003) og i NOU 2001:22 "Fra bruker til borger" understrekes det at personer med nedsatt funksjonsevne skal ha lik tilgang til informasjons- og kommunikasjonsteknologi (IKT) som befolkningen for øvrig. Derfor vil det i tillegg til kartleggingen være viktig å sammenlikne funnene med befolkningsurveyen og nasjonale data (fra SSB). Har innbyggere med funksjonsnedsettelse i mindre grad tilgang til dette hjelpemiddelet enn befolkningen for øvrig? Finner vi ulike mønstre i bruken av IKT? Dersom vi finner ulik tilgang, er dette et alvorlig problem – fordi det er en indikasjon på ulike forutsetninger for å kunne ta i bruk dette virkemiddelet til å engasjere seg i lokalpolitikk og lokale spørsmål. Det blir i så tilfelle viktig å forsøke å forklare hva dette

skyldes, og vi vil her trekke inn årsaksvariabler som alder, utdanning og yrkesaktivitet.

### Tilgang

Norge er et av landene i Europa med høyest tetthet av pc-er, og ligger også høyt på statistikken over IKTbruk. I følge Statistisk sentralbyrå (SSB) hadde 74 prosent av husholdningene pc og 64 prosent internett-tilgang i 2005<sup>9</sup>. Et sentralt spørsmål er om mennesker med funksjonsnedsettelse i mindre grad enn befolkningen for øvrig har tilgang på pc og internett. I spørreundersøkelsen til medlemmene av organisasjonene ble de spurt om tilgang.

Figur 2.1 Tilgang på pc og internett (prosent).



\* BF står for (Norges) Blindeforbund, NHF for Norges Handikapforbund, HL for Hørselshemmedes Landsforbund, og DF for Dysleksiforbundet. "Gj" er addert gjennomsnitt av hver organisasjon delt på fire. SSB er SSBs landsgjennomsnitt<sup>10</sup>. "B.surv" står for befolkningsurveyen i de fire casekommunene.

Av figuren går det frem at en klar majoritet av medlemmene har tilgang på pc, for de fleste organisasjonene er andelen høyere enn landsgjennomsnittet for hushold (som er 74 prosent). Gjennomsnittet for tilgang til internett/e-post er nesten like høyt, og ligger for de fleste organisasjonene over landsgjennomsnittet.

<sup>9</sup> <http://www.ssb.no/emner/10/03/ikthus/tab-2005-11-16-01.html> (6.12.2005)

<sup>10</sup> <http://www.ssb.no/emner/10/03/ikthus/tab-2005-11-16-03.html> (6.12.2005)  
<http://www.ssb.no/emner/10/03/ikthus/tab-2005-11-16-05.html> (6.12.2005)

*Alder* er en faktor som forklarer tilgang, og vi finner en klar tendens til at yngre i større grad enn eldre har tilgang på pc og internett. I befolkningssurveyen hadde nesten alle (95 prosent) av innbyggere under 50 år tilgang på internett. Tilgangen sank så jevnt med økende alder, og blant de som var 70 år og eldre hadde bare en tredjedel tilgang. Når det gjelder tilgang på pc finner vi det samme mønsteret blant medlemmene i organisasjonene, mens tilgangen på internett er litt lavere enn i befolkningen. Noe av forklaringen på det høye gjennomsnittet for organisasjonsmedlemmene kan være at unge organisasjonsmedlemmer er overrepresentert.

*Utdanning* er også en faktor som forklarer tilgang. Vi finner klare sammenhenger mellom utdanning og tilgang på pc i datamaterialet vårt. De med høyere utdanning har større tilgang på pc enn de med lav utdanning. Dette samsvarer med andre norske undersøkelser (se for eksempel Saglie og Vabo 2005), som viser at jo høyere utdanning man har, dess bedre tilgang til pc, internett og e-post.

Figuren viser dessuten tydelige variasjoner mellom de fire *organisasjonene*. Mens gjennomsnittet for de tre andre organisasjonene ligger over landsgjennomsnittet, skiller Blindeforbundets medlemmer seg ut med et langt lavere snitt. Siden tilgang er en forutsetning for bruk er dette en tendens vi antar vil forplante seg til de andre delene av analysene våre. Blindeforbundets medlemmer ble i tillegg spurt om tilleggsutstyr de var avhengig av. Av de som var med i undersøkelsen oppga 8 prosent at de var avhengig av leselist, 16 prosent av lyd, 26 prosent av forstørrelsesprogram og 8 prosent av andre hjelpemidler.

Forklarer *økonomiske forhold* tilgang? I nasjonale data fra SSB ser vi en tydelig økonomisk skillelinje som påvirker innbyggernes tilgang til pc og internett. I følge SSB<sup>11</sup> har 63 prosent av husholdningene med samlet bruttoinntekt på over 600 000 kroner bredbånd, mens andelen for husholdninger med inntekter under 200 000 kroner kun er 30 prosent. Tilsvarende tall for PC var henholdsvis 97 og 48 prosent. I en analyse av fire levekårsundersøkelser fra 1987-1995 (Hem 2000: 239) går det frem at personer med nedsatt funksjonsevne hadde lavere gjennomsnittlig utdanningsnivå og yrkesdeltakelse enn de uten, noe som trakk ned disponibel inntekt. Yrkesdeltakelsen blant funksjonshemmede er svært lav. 44 prosent av alle funksjonshemmede deltar i arbeidslivet, mens tilsvarende tall for befolkningen samlet er 74 prosent<sup>12</sup>. I vår undersøkelse til medlemmene av de fire organisa-

---

<sup>11</sup> <http://www.ssb.no/emner/10/03/ikthus/> 6.12.2005

<sup>12</sup> Tallet er hentet fra høringsuttalelse fra FFO 5. september 2005, se FFOs nettsider: <http://www.ffe.no>.

sjonene rapporterte totalt 36 prosent at de deltar i arbeidslivet – ved enten å arbeide heltid, 50 prosent deltid eller mer, eller ved å arbeide under 50 prosent deltid. To forhold som forsterker de økonomiske skillelinjene er at mange personer har økonomiske utgifter på grunn av sine funksjonsnedsettelse, som de ikke alltid får kompensert for. I tillegg har personer med funksjonsnedsettelse i gjennomsnitt mindre hushold enn de uten.

Bruk av IKT i lokalpolitisk deltakelse forutsetter tilgang på utstyr som er relativt kostbart – og som ofte må investeres i privat. Økonomi blir av enkelte trukket frem som årsak til at de ikke har tilgang til internett. I befolkningsundersøkelsen oppga 8 prosent at det var for dyrt å ha internett-tilgang, mens 16 prosent av respondentene fra Hørsels- hemmedes Landsforbund, 7 prosent fra Norges Handikapforbund og 3 prosent fra Dysleksiforbundet oppga det samme.

Det ble ikke lagt inn en inntektsvariabel i spørreundersøkelsene til organisasjonsmedlemmene<sup>13</sup>, men vi har imidlertid mulighet til å se hvordan tilgangen til pc og internett fordeler seg på *yrkesaktivitet* (som henger nært sammen med disponibel inntekt). Blindeforbundet og Handikapforbundet skiller seg i spørreundersøkelsen ut ved å ha den høyeste andelen trygdede, på henholdsvis 46 og 56 prosent, og laveste andel heltids yrkesaktive. Blindeforbundet utmerker seg i tillegg ved å ha en betraktelig lavere grad av tilgang til pc og internett, og vi skal derfor analysere denne organisasjonen for seg.

Først skal vi se på det samlede gjennomsnittet i de tre andre organisasjonene; Norges Handikapforbund, Hørselshemmedes landsforbund og Dysleksiforbundet. Spørreundersøkelsen til medlemmene viser det seg at det er en klar og gjennomgående forskjell mellom de som er yrkesaktive/studentere og de som er trygdede. Når vi trekker ut de som jobber heltid har 99 prosent av disse tilgang på pc, og 82 prosent har tilgang på internett på jobb. Av de som arbeider redusert stilling er pc-tilgangen omtrent den samme, 98 prosent for halv stilling eller mer, og 90 prosent for de som jobber mindre enn halv stilling. Internetttilgangen på jobb er imidlertid klart mindre; 57 prosent blant alle som jobber redusert. Dette snittet ligger likevel nært opp til gjennomsnittet i befolkningsurveyen, som er 60 prosent. Studentene i undersøkelsen har vel så god tilgang som heltidsansatte; 99 prosent har tilgang på pc og 90 prosent har tilgang på internett hjemme. Trygdede (vi har her differensiert mellom trygdede og pensjonister) har mindre tilgang til pc og internett, men forskjellen er likevel ikke så stor. Av de trygdede oppgir 80 prosent at

---

<sup>13</sup> For å unngå å få for lav svarprosent.

de har tilgang til pc, og 75 prosent at de har tilgang til internett hjemme.

Blindeforbundets medlemmer skiller seg ut ved at en langt lavere andel har tilgang til pc og internett – og at forskjellene er større mellom yrkesaktive og trygdede. Mens 87 prosent av de som jobber heltid har tilgang til pc, og 86 prosent til internett hjemme, har bare 42 prosent av trygdede tilgang til pc og 37 prosent av trygdede tilgang til internett hjemme.

Disse tallene gir oss et bilde av at tilgang på pc og internett henger sammen med grad av yrkesaktivitet, og dette samsvarer med det inntrykket vi har fått fra intervjuene ute i organisasjonenes lokallag.

Yrkesaktivitet har mye å si for selvtilliten når det gjelder bruk av data. Det er en del handikappede som får veldig bra utdannelse, og de skiller seg nok ikke ut fra den øvrige befolkning. Det er mange handikappede som jobber med data.. De som er vant til å bruke data i jobbsammenheng blir mer fortrolig med det. De fleste handikappede blir uførepensjonister i ung alder – rundt 40årsalderen. De som har vært i arbeidslivet før de blir uføre har mer inntekt. Men det verste er å være 27 år, ha tatt en utdannelse, men så å bli ufør. Da får du bare et beløp som er lik minstepensjon. De som blir uføre til og med 26 år får et tillegg, men ikke etter fylte 27. Dette er til en viss grad diskriminerende regler. Jeg kjenner et par som er i denne situasjonen. Da har man lite å rutte med. Får aldri nok til å legge seg opp penger. Det blir større og større egenandeler, husleien øker osv (representant for Norges handikapforbund).

Det flere peker på som et problem, er at mange lett faller mellom to stoler. I og med at pc og internett er relativt kostnadskrevende å anskaffe privat, har man best forutsetninger for å anskaffe det hvis man har arbeidsinntekt. Ellers er man avhengig av å få støtte fra hjelpemiddelsentralen, noe som i følge flere av de intervjuede krever bestemte diagnoser. Sitater fra flere av de intervjuede illustrerer dette dilemmaet:

Skal man få støtte til pc må man ha et alvorlig handikap, eventuelt et spesielt handikap. Men de faller mellom to stoler - de som ikke kan jobbe, men heller ikke har et alvorlig nok handikap - til å få støtte til pc. Dess mer handikap man har, jo mer bruker man pc/internett. De som bare er "litt" handikappede faller gjennom, for de får

---

ikke støtte til pc. Det er for dyrt for mange uføretrygdede å gå til anskaffelse selv (representant for Norges handikapforbund).

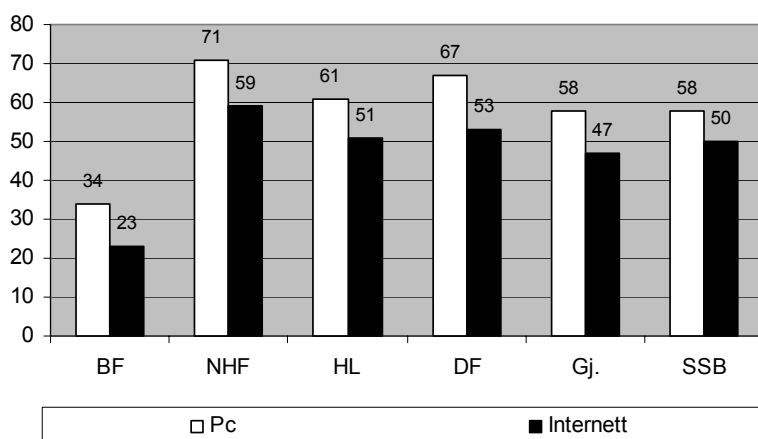
Når det gjelder pc-bruk har mange uføretrygdede ikke penger. Mange har veldig lyst til å være aktiv på nett og lære seg å beherske redskapet, men de har ikke råd til det. Mange av våre medlemmer har jo angst, og det er kanskje de som trenger det mest, for dem hadde det vært lettere å være på nett. Vi har søkt om midler til pc i organisasjonen vår nå – og nå, etter 18 år, har vi fått det. For mange av dem som er inne på pc'en er det en ny verden, og mange er svært lystne på det, men økonomien stopper dem (representant for Levende Verksted).

De engasjerte har gode muligheter til å følge med. Det er nok et veldig skille mellom engasjerte og uengasjerte. Og så er det økonomiske skiller. Mange er prisgitt hjelpemiddelsentralen (representant for Norges Blindeforbund).

Ut fra våre observasjoner i denne undersøkelsen er det dermed rimelig å anta at både alder, utdanning og yrkesaktivitet spiller inn for innbyggere med funksjonsnedsettelsers tilgang til pc og internett. Ut fra intervjudataene kan det også virke som grad av funksjonsnedsettelse kan spille inn, knyttet til kriterier for å få utstyr fra hjelpemiddelsentralen. Dette har vi imidlertid ikke data til å kunne si noe mer om.

### **Bruk**

Vi har altså sett at vi finner flere typer skillelinjer når det gjelder tilgang til pc og internett. Nå skal vi gå videre og se om vi finner skillelinjer i *bruken* av pc og internett.

Figur 2.2 *Daglig bruk av pc og internett (prosent).*

\* BF står for (Norges) Blindeforbund, NHF for Norges Handikapforbund, HL for Hørselshemmedes Landsforbund, og DF for Dysleksiforbundet. "Gj" er addert gjennomsnitt av hver organisasjon delt på fire. SSB er SSBs landsgjennomsnitt<sup>14</sup>

Norge har et av de høyeste gjennomsnittene i europeisk sammenheng. I følge SSB brukte 58 prosent av befolkningen PC minst en gang hver hverdag i 2005<sup>15</sup>, og halvparten oppga at de var inne på internett minst en gang hver hverdag<sup>16</sup>. Figuren viser at pc- og internettbruken hos medlemmene i de fleste organisasjonene er på samme nivå, og i noen tilfeller litt høyere, enn gjennomsnittet i befolkningen.

I denne sammenheng skiller Blindeforbundets medlemmer seg ut, ved å ha vesentlig mindre andeler som daglig bruker pc og internett. Står vi her overfor en digital skillelinje mellom organisasjonene, eller kan disse forskjellene heller tilskrives alder og utdanning? Som vi har vært inne på før er unge overrepresentert i utvalget fra enkelte av organisasjonene, og det er de unge aldersgruppene som gjerne er de mest aktive brukere av pc og internett. Vi vil derfor se nærmere på hvor mye alder forklarer bruk. Og hvor mye forklarer i tilfelle alder av variasjonen vi finner mellom organisasjonene? For å undersøke dette sammenlikner vi med nasjonale data fra SSB fra 2005.

<sup>14</sup> <http://www.ssb.no/emner/10/03/ikthus/tab-2005-11-16-03.html> (6.12.2005)

<http://www.ssb.no/emner/10/03/ikthus/tab-2005-11-16-05.html> (6.12.2005)

<sup>15</sup> <http://www.ssb.no/emner/10/03/ikthus/tab-2005-11-16-03.html> (6.12.2005)

<sup>16</sup> <http://www.ssb.no/emner/10/03/ikthus/tab-2005-11-16-05.html> (6.12.2005)

Tabell 2.1 *Oversikt over forskjeller i bruk av pc og internett etter alder (prosent).*<sup>17</sup>

	Andel som har brukt PC minst en gang hver dag (hverdag)		Andel som har brukt INTERNETT minst en gang hver dag (hverdag)	
	Andel på landsbasis (SSB)	Andel i de fire organisasjonene*	Andel på landsbasis (SSB)	Andel i de fire organisasjonene*
16-24	66	83	60	73
25-34	68	75	60	61
35-44	71	68	64	55
45-54	59	64	51	55
55-64	48	50	37	38
65-74	16	36	10	21
Totalt	58	67	50	55

\*Gjennomsnittlig andel av alle medlemmene som har besvart undersøkelsen.

I SSBs undersøkelse fra 2005 ser vi at de tre yngste alderskategoriene (fra 16-44) skiller seg ut med høyere grad av bruk. Finner vi liknende mønster i spørreundersøkelsen til organisasjonsmedlemmene? Ja, vi finner også her at det er innbyggere i alderen fra 16-44 som særlig er aktive. Som i den nasjonale undersøkelsen til SSB er det betraktelig færre fra 55 år og oppover som daglig bruker pc og internett. Vi finner gjennom regresjonsanalyser (se vedlegg) at effekten av alder på pc-bruk og internett-bruk er signifikant, også når man kontrollerer for utdanning. Effekten av utdanning er også signifikant, men ikke like stor som effekten av alder. De med høyere utdanning bruker oftere pc og internett enn de med lavere utdanning.

Andelene i hver alderskategori er gjennomgående høyere for organisasjonsmedlemmene enn i SSBs nasjonale utvalg, men dette kan antagelig forklares ved at aktive brukere antagelig er overrepresentert i vårt utvalg av organisasjonsmedlemmer.

Vi finner dessuten store variasjoner etter yrkesaktivitet når det gjelder bruk av pc og internett. Studenter er dessuten svært aktive brukere; 78 prosent av studentene oppgir at de daglig bruker internett. De trygdedes bruk er imidlertid vesentlig lavere enn for de andre gruppene, bare en fjerdedel av de trygdede oppgir at de daglig bruker internett.

Opplever medlemmene at det er vanskelig å bruke dette verktøyet? I spørreundersøkelsen var det svært få som oppga at de fant det

<sup>17</sup> <http://www.ssb.no/emner/10/03/ikthus/tab-2005-11-16-03.html>,  
<http://www.ssb.no/emner/10/03/ikthus/tab-2005-11-16-06.html>



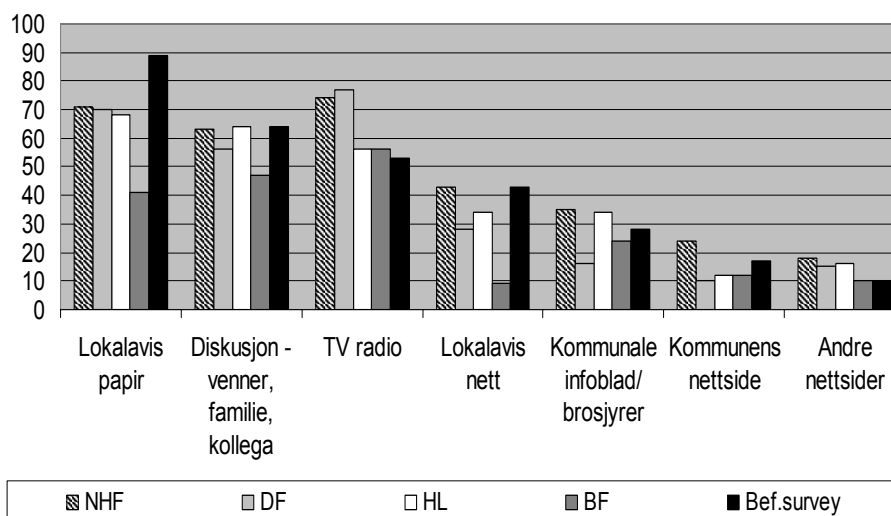
vanskelig å bruke IKT. Bare 5 prosent av respondentene fra Norges Handikapforbund, Hørselshemmedes Landsforbund og Dysleksi-forbundet oppga at det var vanskelig, noe som tyder på stor grad av mestringsfølelse overfor dette hjelpemiddelet. Blant Blindeforbundets medlemmer oppga derimot hver femte respondent at IKT var vanskelig å bruke. Noe av forklaringen kan ligge i funksjonsnedsettelsens karakter, kombinert med at bruken av IKTmediet i stor grad baserer seg på visuell orientering. Vi finner dessuten store variasjoner mellom aldersgrupper på om de opplever at IKT er vanskelig å bruke. Mens bare en prosent av de aller yngste (16 til 24 år) oppgir dette at IKT er vanskelig å bruke, oppgir hele 42 prosent av de over 65 år det samme. Her kommer det digitale skillet mellom aldersgrupper tydelig frem – yngre føler i større grad enn eldre at de mestrer mediet (men regresjonsanalysen viser at dette ikke er signifikante forskjeller).

## 2.2 Bruk av IKT til å innhente informasjon

For at et konkurransedemokrati skal kunne fungere optimalt kreves det at innbyggerne har informasjon om hvem de kan stemme på, hva ulike kandidater står for og hvordan politikerne utøver mandatet sitt. Informasjon er altså viktig. I hvilken grad er IKT, kanskje først og fremst internett, en viktig kilde til politisk informasjon i befolkningen?

I undersøkelsene ble respondentene spurt om hvor de finner informasjon om lokalpolitikk og lokale forhold, og resultatene presenteres i figuren under.

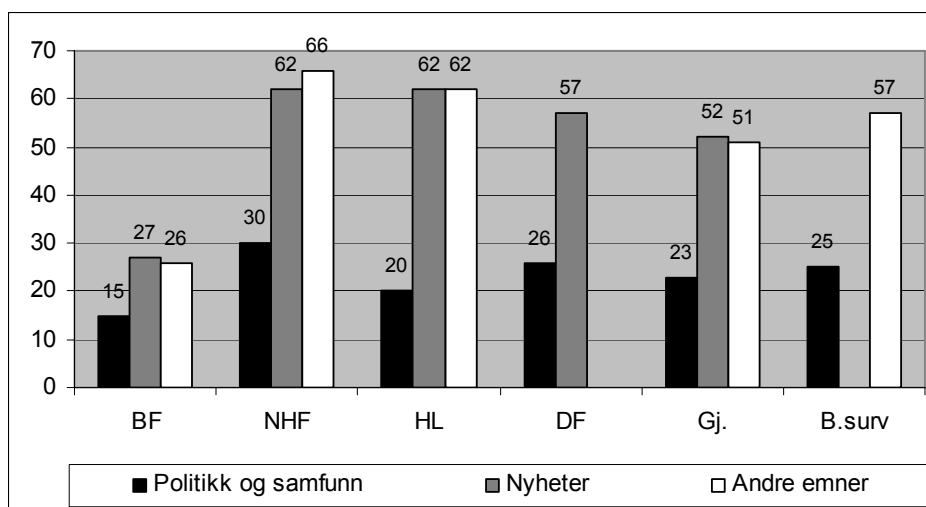
Figur 2.3 Andel som oppgir følgende kilder som svært viktig/nokså viktig for å innhente informasjon om lokalpolitikk. Flere svar mulig. (Prosent).



Av figuren går det frem at rangeringen av kilder ikke er så ulik i befolkningsurveyen og i undersøkelsen til organisasjonsmedlemmene. Medier som lokalavisens papirutgave og tv og radio oppgis av et stort flertall av respondentene som viktige kilder. I tillegg oppgir en stor andel at diskusjon med familie, venner og kolleger er en viktig kilde for informasjon om lokalpolitiske forhold. Når det gjelder de kommunale hjemmesidene er det svært få som anser disse som viktige informasjonskilder. Heller ikke andre nettsider blir vurdert som viktige kilder for informasjon om lokalpolitikk. Over dobbelt så mange oppgir at kommunale brosjyrer og informasjonsblad er viktige.

I tillegg til å se på hvilke kilder som ble ansett som viktigst for informasjon om lokalpolitiske forhold, ønsket vi også å undersøke hva slags informasjon innbyggerne søkte på internett.

Figur 2.4 Bruker daglig/ukentlig internett til å søke etter følgende informasjon; politikk og samfunn, nyheter og/eller andre emner. Flere svar mulig (prosent).



\* BF står for (Norges) Blindeforbund, NHF for Norges Handikapforbund, HL for Hørselshemmedes Landsforbund, og DF for Dysleksiforbundet. "Gj" er addert gjennomsnitt av hver organisasjon delt på fire. "B.surv" står for befolkningsurveyen i de fire casekommunene.

Figuren viser tydelig at det ikke er informasjon om politikk og samfunnsforhold som er det folk hyppigst søker på internett. Forskjellene mellom befolkningsurveyen og surveyen til organisasjonsmedlemmene er ikke store, heller ikke forskjellene mellom respondentene fra de ulike organisasjonene. Rundt en av fire bruker daglig eller ukentlig internett til å søke informasjon om politikk og samfunn, mens over halvparten daglig eller ukentlig søker informasjon om andre emner. Unntaket er respondentene fra Blindeforbundet, hvor andelen er vesentlig lavere. De medlemmene fra Blindeforbundet som har svart er altså atskillig mindre aktive i å finne informasjon om disse emnene på internett.

Vi finner en signifikant sammenheng mellom utdanningsnivå og hvor hyppig man bruker internett til å søke informasjon om politikk og samfunnsforhold (se vedlegg). De med høy utdanning bruker hyppigere internett til dette enn de med lav utdanning. Vi finner dessuten en signifikant sammenheng mellom alder og bruk av internett til å søke annen type informasjon, selv når man kontrollerer for utdanning. De yngre bruker internett hyppigere enn de eldre alderskategoriene til å innhente annen type informasjon.

## 2.3 Tilgang på informasjon ved valg

Både når det gjelder valgdeltakelse og partimedlemskap ligger gjennomsnittet i spørreundersøkelse til organisasjonene høyere enn landsgjennomsnittet. 74 prosent i utvalget oppgir at de avla stemme i kommunevalget i 2003, mens valgdeltakelsen var 59 prosent på landsbasis. Når det gjelder partimedlemskap er gjennomsnittet i de fire organisasjonene 15 prosent, mens landsgjennomsnittet lå på 8 prosent betalende partimedlemmer i 2001 (Valgundersøkelsen for 2001). På grunn av den lave svarprosenten er feilmarginene så store at vi ikke med sikkerhet kan si om disse observasjonene er representative for alle medlemmene i organisasjonen.

En forutsetning for å kunne delta i valg er informasjon om de ulike politiske alternativene og kandidatene, og til å følge med og delta i meningsdanningsprosessene forut for valgene. Selv med relativt høy valgdeltakelse, var det likevel en av fire som ikke hadde avlagt stemme. Vi var interessert i å se om mangel på informasjon ble trukket frem som en årsak til at respondentene ikke stemte, eller om andre begrunnelser var mer fremtredende. Respondentene ble bedt om å ta stilling til ulike begrunnelser for hvorfor de ikke hadde stemt. *Utilgjengelighet* (transport og lokaler) ble oppgitt som årsak av 3 prosent av alle respondentene fra Blindeforbundet, av 4 prosent fra Norges Handikapforbund og av 1 prosent fra Hørselshemmedes Landsforbund og Dysleksiforbundet. *For lite informasjon* ble oppgitt som årsak av 3 prosent fra Hørselshemmedes Landsforbund, 3 prosent fra Norges Handikapforbund og 1 prosent fra Dysleksiforbundet. *Uviktig, ikke interesse* ble oppgitt som årsak av 6 prosent fra Dyslektikerne, 4 prosent fra Hørselshemmedes landsforbund og Norges Handikapforbund og 1 prosent fra Blindeforbundet.

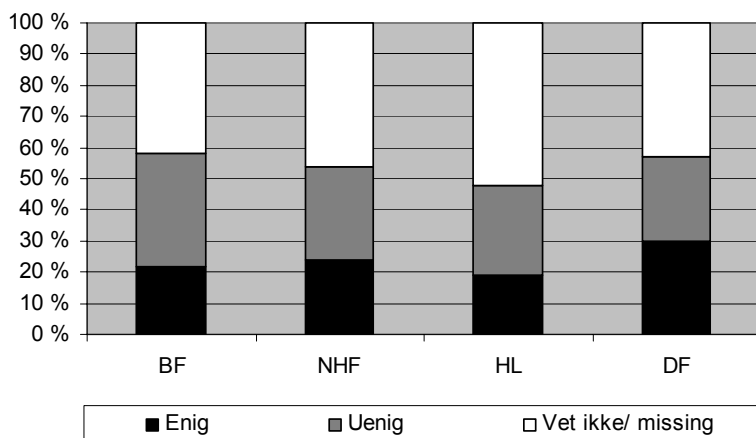
I intervjuene etterlyste representanter fra flere organisasjoner informasjon om politiske partier på kommunens hjemmesider. Som en representant for Blindeforbundet understrekte;

I tillegg er det i demokratisammenheng – både som borgere og som organisasjon – behov for å ha oversikt over politiske partier lokalt. Partier og partiprogram bør ligge ute, i elektronisk tilgjengelig form. Fikk ikke tak i det i elektronisk form ved forrige valg.

Flere påpekte at kommunens hjemmesider i liten grad reflekterte det politiske liv i kommunen, og i liten grad ga tilstrekkelig informasjon om de politiske alternativene i kommunen (jfr kravene til konkurransedemokratiet). I spørreundersøkelsen ble organisasjonsmed-

lemmene spurt om partier var flinke til å informere om sin partipolitikk. Svarene er presentert i figuren under.

Figur 2.5 *Andel som sier seg enig eller uenig i påstanden "Politiske partier er flinke til å informere om sin partipolitikk" (prosent).*



\* BF står for (Norges) Blindeforbund, NHF for Norges Handikapforbund, HL for Hørselshemmedes Landsforbund, og DF for Dysleksiforbundet.

Her ser vi at det i de fleste organisasjonene er en større andel som opplever at politiske partier *ikke* er flinke til å informere om sin partipolitikk, enn det er som opplever at partier er flinke til dette. Inntrykket samsvarer med det som ble sagt i flere av intervjuene, at informasjon om politiske partier på lokalt nivå er mangelfull, blant annet på kommunens hjemmesider.

Blindeforbundets medlemmer ble i tillegg spurt spesielt om hvilke informasjonskilder de benyttet seg av for å innhente informasjon om valget (både om partier og stemmegivning), og vi var spesielt interessert i å undersøke hvilken betydning IKT hadde. Langt de fleste svarte radio og tv (62 prosent), mens en fjerdedel svarte bekjente, og en femtedel svarte brosjyrer. En femtedel oppga at de benyttet seg av internettsider for å innhente informasjon relevant for valget. 6 prosent oppga at de ikke visste hvor de skulle finne slik informasjon.

## 2.4 Bruk av IKT som folkevalgt i kommunen

I Sverige viser studier at mennesker med funksjonsnedsettelse har et politisk engasjement og interesse som ligger over gjennomsnittet i befolkningen, mens andelen som er *politisk aktive* er lavere enn gjennomsnittet i befolkningen som helhet. Dette blir tolket som at det er ”mer yttre omstendigheter som hindrer deltagende i den politiske prosessen än inställningen hos personen med funktionshinder” (Regeringens skrivelse 2003/04:110 s 90, se også SOU 2001:48). Blant annet viser dette seg i en markant underrepresentasjon av personer med funksjonsnedsettelse i kommunestyre. Mens ”runt tio procent av befolkningen någon form av funktionshinder av varierad svårighetsgrad och komplexitet”, var det i følge den svenske kommunedemokratikomittens betraktninger i år 2000 knapt en prosent av de folkevalgte kommunepolitikere som ”svårare rörelshinder, svårare synskada och svårare hörselskada” (Regeringens skrivelse 2003/04:110 s 90).

I denne delen skal vi stille spørsmålet om, og eventuelt hvordan IKT bedrer vilkårene for å inneha vervet som kommunestyrerepresentant. To områder blir ofte trukket frem; for det første at IKT kan styrke lokalpolitikernes posisjon vis a vis kommunens administrasjon, og for det andre at IKT kan gjøre det enklere å inneha vervet som kommunestyrerepresentant uten å være frikjøpt. Vi vil her se på hvordan lokalpolitikere bruker og vurderer nytten av dette verktøyet, og se om vi finner variasjoner mellom lokalpolitikere med og uten funksjonsnedsettelse. Her vil vi bygge på datamaterialet fra den nasjonale politikeresurveyen (se kapittel 1), hvor 8 prosent av lokalpolitikere oppga at de hadde en eller annen form for funksjonsnedsettelse, mens 2 prosent svarte at de var usikre<sup>18</sup>.

Den organisatoriske oppbygningen på alle politiske beslutningsnivå baserer seg på at politikere skal godkjenne forslag om beslutninger fra administrasjonen (Jacobsen 1997). Ved å på egen hånd innhente supplerende eller konkurrerende informasjon, har lokalpolitikere noe de kan vurdere saksfremleggene opp mot. Her er informasjon lokalpolitikere får gjennom kontakt med innbyggere og brukere om deres vurderinger og oppfatninger av forhold i kommunen også av stor betydning. Her har IKT et potensial til å styrke politikernes posisjon

---

<sup>18</sup> Vi skiller i denne undersøkelsen mellom de 8 prosentene som selv oppgir at de har en funksjonsnedsettelse, som vi betegner ”lokalpolitikere med funksjonsnedsettelse”, og de som svarer nei på spørsmålet om de har en funksjonsnedsettelse (90 prosent), som vi kaller ”lokalpolitikere uten funksjonsnedsettelse”. De 2 prosentene som rapporterer at de er usikre er holdt utenfor.

ved å forbedre politikernes informasjonstilgang, og som kommunikasjonskanal mellom lokalpolitikere og innbyggere (Snellen 2002).

IKT kan også bidra til å gjøre det enklere å inneha vervet som lokalpolitikere. Siden de fleste lokalpolitikere er fritidspolitikere, rapporterer mange om tids- og kapasitetspress (Jacobsen 2003). IKT kan bidra til å lette dette presset, blant annet ved at kommunens hjemmesider nå gjør at politikere kan innhente relevant informasjon (for eksempel informasjon om lokalpolitisk aktivitet som møtetider, saksdokument, protokoller osv) selv om kommunens administrasjon er stengt. Som vi var inne på i innledningskapittelet ligger mye av IKTs demokratiserende potensial nettopp i det at betydningen av fysisk tilstedeværelse reduseres – både i forhold til informasjonsinnhenting, kommunikasjon og diskusjon. På grunn av en generell mangel på fysisk tilgjengelighet i samfunnet vektlegges dette spesielt i forhold til bedring av vilkår for deltakelse og politisk representasjon for mennesker med funksjonsnedsettelse. Vi ønsker i vår studie å fokusere på hvor tilgjengelige og nyttige ulike IKTiltak er, og se på i hvor stor grad lokalpolitikere med funksjonsnedsettelse benytter seg av mulighetene IKT gir.

#### *Folkevalgtes kommunikasjon med innbyggerne*

Hovedinntrykket fra den nasjonale politikeresurveyen er at lokalpolitikere ofte er i kontakt med aktører i nærmiljøet. Selv om e-post blir hyppig brukt, er det fremdeles tradisjonelle kommunikasjonsmåter som dominerer. Mens tre av fire lokalpolitikere daglig eller ukentlig har kontakt med innbyggerne via tradisjonelle kanaler, oppgir bare en av fire at de har daglig eller ukentlig kontakt via e-post. Dette samsvarer med den tendensen Åström (2004) finner i sine undersøkelser blant svenske lokalpolitikere. Når det gjelder kontakten med lokale interessegrupper og organisasjoner er imidlertid ikke forskjellen mellom tradisjonelle og digitale kanaler så stor. Mens en av fem lokalpolitikere oppgir å ha daglig eller ukentlig kontakt med disse gjennom tradisjonelle kanaler, oppgir 13 prosent at de daglig eller ukentlig har kontakt via e-post.

Observasjoner fra intervjuene tyder på at lokalpolitikere vurderer e-post som en god måte de kan danne seg et bilde av hva folk er opptatt av. Flere av de intervjuede rapporterer om at e-post har bidratt til å øke antallet tilbakemeldinger fra innbyggerne. De opplever at e-postens uformelle karakter gjør at folk har lavere terskel for å henvende seg, og at vanskelige og personlige tema er lettere å ta opp. En av tre lokalpolitikere oppgir dessuten at de gjennom e-post og internett har kommet i kontakt med grupper av innbyggere de tidligere hadde lite kontakt med. Dermed kan IKT være med å styrke

---

ombudsaspektet ved lokalpolitikerrollen. Som et par av de intervjuede kommunestyrerepresentantene uttalte;

E- post gjør også ombudsrollen lettere for oss. Jeg får mange henvendelser på e-post nå. Jeg var ute i avisen angående barnehagepolitikk, og fikk i etterkant 10 – 15 e-poster fra innbyggerne som hadde tilleggsinformasjon om saken. Jeg hadde nok ikke fått mer en et par telefoner hvis jeg ikke hadde hatt e-postadresse.

Stort sett går henvendelsene fra befolkningen (via e-post) på at de ønsker å påvirke... Folk henvender seg til meg for å gi meg argumenter, slik at jeg skal ta det med videre – det er en viktig del av ombudsrollen. Dette er også et viktig signal i forhold til administrasjonen, de må skjønne at IKT styrker den ombudsrollen politikerne har overfor innbyggerne... dette er en rask måte for innbyggerne å sende oss informasjon på.

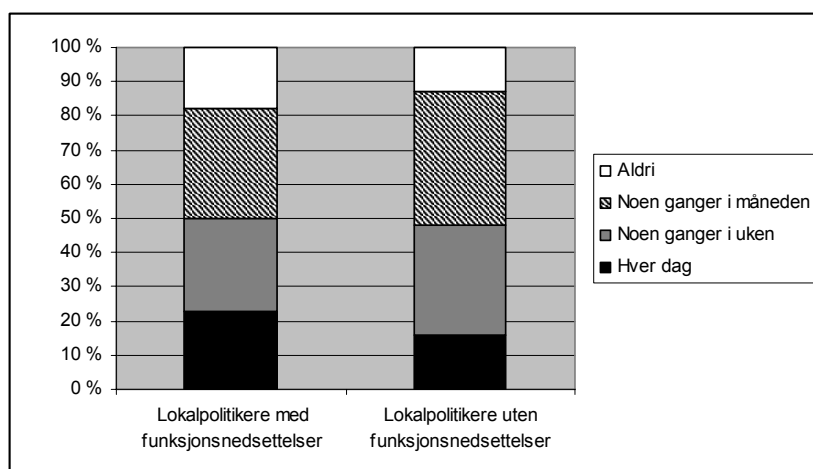
Mens e-post blir trukket frem som en viktig kommunikasjonskanal mellom lokalpolitikere og innbyggerne, tillegges debattforum og chatteforum imidlertid liten betydning. Vi finner bare minimale (og ikke signifikante) forskjeller mellom lokalpolitikere med og uten funksjonsnedsettelse når kommunikasjon med innbyggerne.

*Folkevalgtes bruk av IKT til å innhente informasjon*

Finner vi forskjeller mellom lokalpolitikere med og uten funksjonsnedsettelse i hvordan de tar i bruk IKT til å innhente relevant informasjon? I figuren under har vi skilt mellom de lokalpolitikere som oppgir at de har funksjonsnedsettelse og de som oppgir at de ikke har funksjonsnedsettelse.



Figur 2.6 *Hvor ofte søker du informasjon som er relevant for ditt lokalpolitiske arbeid på internett? (Prosent). (N=56, N=649)*



Som figuren viser er det liten eller ingen forskjell mellom lokalpolitikere med og uten funksjonsnedsettelse når det gjelder bruken av internett til å søke relevant informasjon. Vi ser at lokalpolitikere tar i bruk IKT til å innhente relevant informasjon i sitt lokalpolitiske virke. Bare svært få oppgir at de aldri benytter seg av dette. Rundt en femtedel av politikerne oppga at de søker relevant informasjon på internett hver dag. Særlig oppgis kommunens hjemmesider og e-post som egnede kanaler for formidling og overføring av saksdokument, statistikk, rapporter (halvårsrapporter, tertialrapporter), budsjett-dokument og liknende.

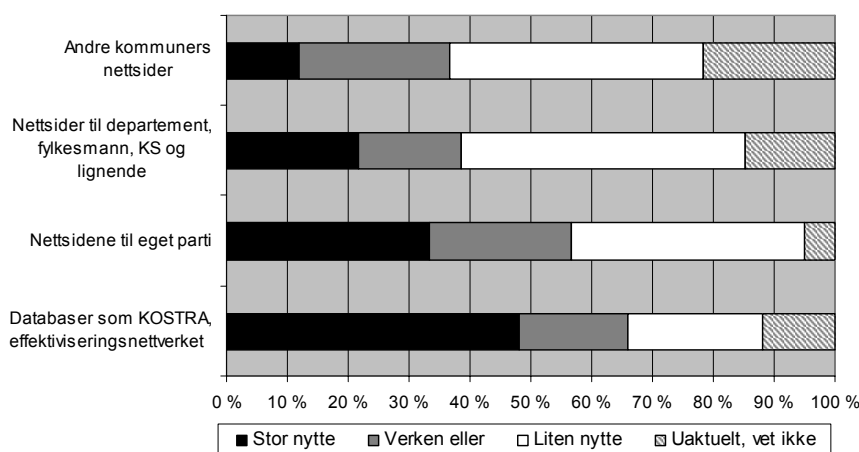
Besøker lokalpolitikerne kommunens hjemmeside for å finne relevant informasjon? Over halvparten oppga at de hadde besøkt hjemmesidene flere ganger, selv om en av fem oppga at de aldri hadde besøkt hjemmesiden. Kommunens nettsider brukes først og fremst til å finne møteinformasjon, saksdokumenter og nyheter fra kommunen, og heller ikke i bruken av de kommunale hjemmesidene finner vi vesentlige (eller signifikante) forskjeller mellom lokalpolitikere med og uten funksjonsnedsettelse. Likevel viser intervjuene at lokalpolitikere med funksjonsnedsettelse har større problemer med å hente informasjon fra kommunens hjemmesider enn andre lokalpolitikere har;

Jeg er inne og følger med på kommunens hjemmeside stadig vekk. Førstesiden er grei nok, men en del av saksdokumentene legges i pdf, og da kan jeg ikke bruke

leselist. Jeg kan lese word og htmlfiler, men ikke annet. Jeg får sakspapirer sendt på mail, da er det ikke noe problem....Noen linker er kompliserte å komme inn i fordi det ikke er samkjøring mellom min programvare og hjemmesidene (representant for Høyre i kommunalt råd for funksjonshemmede, blind)

I politikerundersøkelsen spurte vi hvor stor nytte lokalpolitikere synes de hadde av informasjon de fant på bestemte nettsider når de skulle ta stilling i konkrete saker i kommunen. I figuren under ser vi resultatet for lokalpolitikere som oppga at de hadde en funksjonsnedsettelse.

Figur 2.7 *Vurdering av nytten av informasjon fra ulike nettsteder. Lokalpolitikere med funksjonsnedsettelse. (Prosent). (N= 63).*



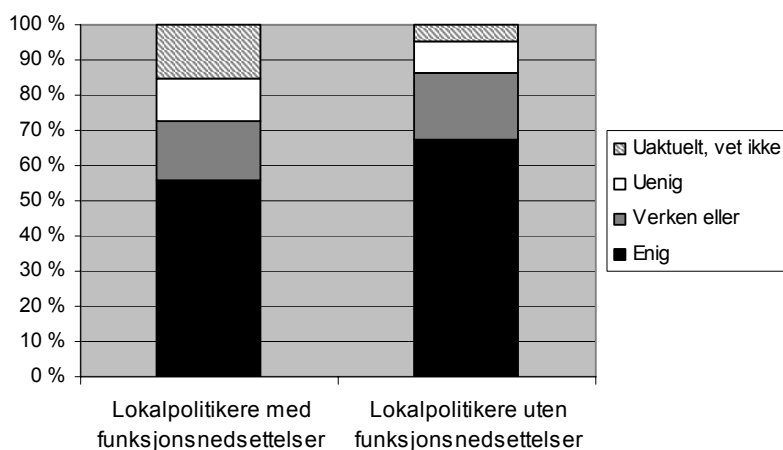
Figuren viser at en stor andel av lokalpolitikere med funksjonsnedsettelse oppgir de har stor nytte av databaser med sammenliknende informasjon, som gjør det mulig for dem å sammenlikne resultater for kommunen med andre kommuner i landet. Nesten en fjerdedel oppga at de hadde stor nytte av nettsidene til eget parti, men en større andel (38 prosent) oppga at de hadde liten nytte av partienes nettsider. Når vi sammenlikner disse resultatene med hva lokalpolitikere uten funksjonsnedsettelse svarte, finner vi ingen forskjeller mellom gruppene. Rundt halvparten av lokalpolitikere i undersøkelsen oppgir at IKT bidrar til å gjøre dem mer forberedt, og her er det bare minimale forskjeller mellom lokalpolitikere med og uten funksjonsnedsettelse. Lokalpolitikere ble også spurt om IKT

gjorde det lettere for dem å kontrollere administrasjonens arbeid. 22 prosent av lokalpolitikere med funksjonsnedsettelse og 32 prosent av lokalpolitikere uten funksjonsnedsettelse oppga dette. Selv om vi her finner visse forskjeller er de så små at de ikke er signifikante. Nesten halvparten av alle lokalpolitikere oppga imidlertid svaralternativet enten-eller. Dette tyder på at de fleste er usikre på hvilken betydning IKT har for deres kontrollfunksjon.

*Opplever lokalpolitikere at IKT gjør det enklere for dem å være folkevalgt?*

Det at IKT reduserer betydningen av fysisk tilstedeværelse, både i forhold til informasjonsinnhenting, kommunikasjon og diskusjon, kan redusere tids- og kapasitetspresset mange lokalpolitikere rapporterer om. Figuren under viser i hvilken grad lokalpolitikere opplever at IKT forenkler deres tilværelse som lokalpolitikere.

Figur 2.8 *Hvordan lokalpolitikere med og uten funksjonsnedsettelse forholder seg til påstanden "IKT gjør det enklere å inneha verv som lokalpolitiker". (Prosent) (N= 65, N= 723).*



Et klart flertall av begge gruppene av lokalpolitikere oppgir at IKT gjør det enklere for dem å inneha vervet som lokalpolitiker. Selv om denne andelen er litt høyere blant lokalpolitikere uten funksjonsnedsettelse er ikke forskjellene betydelige (og ikke signifikante).

Bare en liten andel rapporterte at IKT ikke forenklet tilværelsen som lokalpolitiker, men denne andelen var litt høyere for lokalpolitikere med funksjonsnedsettelse. Vi lurte derfor på om vi fant noen forskjell på hvor tidkrevende politikere opplevde det var å sette seg inn i IKT.

På dette spørsmålet fant vi ingen forskjell mellom lokalpolitikere med og uten funksjonsnedsettelse. Rundt 28 prosent opplevde at det var tidkrevende å sette seg inn i IKT, mens nesten halvparten var uenig i dette. Inntrykket vårt er derfor at lokalpolitikere i stor grad opplever at IKT gjør det enklere å inneha vervet som lokalpolitiker, uavhengig om man har funksjonsnedsettelse eller ei. Dette er i samsvar med funn fra empiriske studier i Sverige, hvor lokalpolitikere opplever tidspresset som mindre når de får større muligheter til å spre arbeidsinnsatsen utover hele døgnet (Åström og Brodin 2001).

Oppsummerende kan vi si at funnene fra undersøkelsen viser at lokalpolitikere i stor grad tar i bruk IKT i kontakten med innbyggere og aktører i lokalsamfunnet, samt i å innhente informasjon som er relevant for lokalpolitiske spørsmål. Dette taler for at IKT bidrar til å styrke politikerrollen, noe også kommunestyrerepresentantene rapporterer om i intervjuene;

Før var vi utsatt for vilkårlighet, og var prisgitt det vi fikk om saken fra administrasjonen. Nå kan vi drive sammenliknende informasjonssøk. Hva skjer for eksempel i andre kommuner? Vi blir jo mer uavhengige.

I tillegg tilsier funnene våre at IKT bidrar til å gjøre det enklere å inneha vervet som kommunestyrerepresentant. Et gjennomgående funn er at vi ikke finner betydelige og signifikante forskjeller mellom lokalpolitikere med og uten funksjonsnedsettelse. Funnene fra både den kvantitative spørreundersøkelsen til lokalpolitikere, og de kvalitative intervjuene av lokalpolitikere, tyder dermed på at IKT i stor grad bidrar til å styrke lokalpolitikerrollen og gjøre det enklere for innbyggere å inneha dette vervet – uansett funksjonsnedsettelse eller ei.

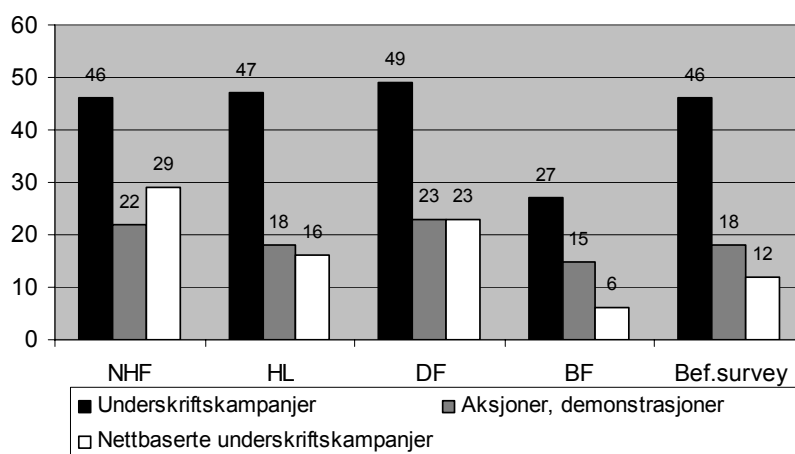
## 2.5 Bruk av IKT i aksjonskanalen

I et *deltakerdemokrati* er det viktig med nær kontakt mellom de styrende og de styrte, og det er viktig at befolkningen er aktivt involvert i beslutninger som angår dem. I undersøkelsen er slik aktiv involvering forsøkt målt på flere måter: for det første har vi stilt spørsmål om graden av deltakelse i aksjoner som har til hensikt og påvirke politikkkutforming i kommunen. For det andre har vi stilt spørsmål om hvordan IKT brukes av organisasjonene vi har valgt ut respondentene fra. For det tredje har vi spurt om hvordan kommunale råd for funksjonshemmede brukes for å innhente informasjon og for å påvirke politikkkutforming i kommunen. For det fjerde har vi stilt

spørsmål om hvordan innbyggere med funksjonsnedsettelse gir tilbakemelding på deres opplevelse av de kommunale tjenestene, enten gjennom deltakelse i brukerundersøkelser eller gjennom direkte kontakt med politiker og administrasjon.

Hvor stor aktivitet er det i aksjoner og demonstrasjoner som omhandler lokale forhold?

Figur 2.9 *Andel som har deltatt i aksjoner/demonstrasjoner, tradisjonelle underskriftskampanjer og nettbaserte underskriftskampanjer (prosent).*



Som vi ser av figuren overfor er det ikke store variasjoner mellom surveyen til organisasjonsmedlemmene og befolkningsurveyen. Den vanligste formen for aksjonsdeltakelse er å skrive under på opprop og underskriftskampanjer, noe nesten halvparten av alle gruppene oppgir at de har gjort. Bare Blindeforbundet skiller seg ut, hvor en av fire oppgir de har deltatt i underskriftskampanjer. Tallene på hvor mange som hadde deltatt i aksjoner, protestmøter eller demonstrasjoner vedrørende lokale forhold er mye lavere – tallene er også her nesten de samme for alle gruppene - færre enn en av fem har deltatt i slike aksjoner.

Mange har forespeilet at nettbaserte underskriftskampanjer vil bli en viktig demonstrasjonsform, i og med at de blir lettere å administrere, de kan nå flere, og det kan være lav terskel for å delta. Figuren viser imidlertid at en langt mindre andel har aksjonert på denne måten enn gjennom vanlige underskriftskampanjer. Her viser det seg imidlertid at medlemmene av organisasjonene var mer aktive enn gjennomsnittet i

befolkningssurveyen. Også her er Blindeforbundets medlemmer et unntak, med langt lavere gjennomsnitt enn både organisasjonssurveyen og befolkningssurveyen.

Gjennom de kvalitative intervjuene gikk det imidlertid frem at internett og e-post aktivt ble tatt i bruk i andre måter å aksjonere på – utover underskriftskampanjer på internett. Det var dessuten stor kreativitet når det gjaldt hvordan internett og e-post ble brukt som et virkemiddel i aksjonene. Mange av e-aksjonene som ble nevnt hadde som hensikt å sette saker på den lokalpolitiske dagsorden, eller å påvirke en sak som skulle opp til lokalpolitisk behandling. I de eksemplene som ble nevnt spilte organisasjonen sentralt ofte en viktig rolle som koordinator.

I budsjettider, når politikerne vil barbere bort tjenestene, går vi ofte sammen og samler e-postadresser og protesterer på denne måten – og så følger vi det opp. Sånn aksjon hadde vi i Bergenhus bydel for et par år siden – det fikk et positivt utfall. I Oslo hadde Uloba en aksjon i fjor, mot politikerne i budsjettbehandlingen. I denne aksjonen samlet vi e-postadresser fra kommunens hjemmesider og startet en aksjon - en stafett hvor alle politikerne i bystyret fikk blindkopi – vi spammet dem. Så tok vi kontakt med pressen. Slike aksjoner tror jeg man har gjennomført også i Vennesla, Tromsø og Kongsberg (Representant for Uloba).

Et godt eksempel på en lokalpolitisk elektronisk aksjon er ”Bo-hjemme” aksjonen i 2004, hvor en enkeltperson aksjonerte for å beholde muligheten til å bo hjemme med personlig assistanse (se <http://www.bohjemme.no>). Aksjonen var rettet mot bydelsutvalget i en bydel i Oslo, samt bystyret i Oslo, og foregikk i stor grad på internett og via e-post. Aksjonen hadde en egen hjemmeside hvor besøkende ved et enkelt tastetrykk kunne sende e-post til alle aktuelle politikere, som var bystyret i Oslo, bydelsutvalget i bydelen og enkelte stortingspolitikere. Kilden til listen var e-postadresser funnet på offentlige nettsider. Det ble også lagt ut en gjestebok hvor besøkende kunne skrive inn kommentarer og hilsener, og her kan man finne støtteerklæringer fra flere bystyrerepresentanter. De elektroniske virkemidlene representerte lite kostnadskrevenne virkemidler, men ble også supplert med ordinære aksjonsvirkemidler som medieoppslag, annonser og plakater. I oktober 2004 fikk initiativtakeren for aksjonen gjennomslag for sin sak. På hjemmesiden ligger nå en kronologisk gjennomgang av fremgangsmåten i aksjonen, trinn for trinn, til informasjon og veiledning for andre som ønsker å bruke internett til å

påvirke offentlig politikk. Hovedpersonen fikk drahjelp fra Uloba, andelslaget hun var medeier i, og en representant for Uloba kommenterer aksjonen slik:

E-post er et strålende format for borgermakt når det gjelder å skape oppmerksomhet rundt en sak. Fremgangsmåten er billig, enkel og grei. I tillegg er det en lavere terskel for å ta kontakt gjennom e-post enn annen kommunikasjon. E-postens rolle i samfunnet er en mer uformell kanal. Det betyr at det er mer uforpliktende å bruke den, og det man lover der føles kanskje mer uforpliktende også. Det er lettere å gå fra en avtale for eksempel... man må følge opp med et annet format som føles mer forpliktende – som for eksempel telefon eller ansikt til ansiktskontakt.

Vi ser altså at elektroniske aksjoner og elektroniske underskriftskampanjer brukes. Selv om tradisjonelle, papirbaserte underskriftskampanjer er mest brukt, har en betydelig andel deltatt i elektroniske underskriftskampanjer. Her skiller medlemmene fra Norges Handikapforbund og Dysleksiforbundet ut, med en vesentlig høyere andel som har deltatt i slike kampanjer enn i befolkningsurveyen.

## 2.6 Bruk av IKT i organisasjonskanalen

Organisasjoner, både frivillige og interesseorganisasjoner, innehar mange funksjoner i et lokaldemokrati. Noen av de viktigste er å være et sosial fellesskap, ha en integrerende funksjon og en opplysende funksjon, og ikke minst å inneha en formidlingsrolle mellom det politiske system og det sivile samfunnet. Vi skal her se nærmere på bruken av internett og e-post i forholdet mellom interesseorganisasjonene og medlemmene; hvordan formidles informasjon, hvordan kommuniserer organisasjonene med sine medlemmer, og hvordan kommuniserer medlemmene med organisasjonsapparatet og med andre medlemmer.

Når det gjelder forutsetningene for å kunne være aktivt medlem av organisasjoner, viser tidligere undersøkelser at mange mennesker med funksjonsnedsettelse har problemer med å delta i foreningslivet. I en undersøkelse referert til i Nilssen (2000:264) oppgir majoriteten av grunnstønadmottakere med funksjonsnedsettelse (61 prosent) at de har problemer med å delta i foreningslivet, mens bare to prosent av de uten funksjonsnedsettelse oppgir det samme. Inntrykket fra undersøkelsen vår er imidlertid at respondentene er aktive i organisasjons-

livet; 56 prosent av Blindeforbundets respondenter er også medlem av en annen organisasjon, 68 prosent av Hørselshemmedes Landsforbund, 74 prosent av Norges Handikapforbund og Dysleksi-forbundet. Her må det minnes om at respondentene allerede er aktive i en interesseorganisasjon – noe som kan bety at utvalget vårt er mer aktive enn gjennomsnittet av alle mennesker med funksjonsnedsettelse.

Skiller mennesker med funksjonsnedsettelse seg fra den øvrige befolkningen i hva slags type organisasjon de er medlem av? Tabellen under er hentet fra Nilssen (2000), og viser en oversikt fra levekårsundersøkelsen i 1995 over funksjonshemmedes medlemskap i forskjellige typer av organisasjoner.

Tabell 2.2 *Medlemskap i organisasjoner (prosent). Data fra levekårsundersøkelsen i 1995 (Nilssen 2000:266).*

	Grunnstønad				Befolkningen			
	Total	Funksjons-hemmede	Andre	(N)	Total	Funksjons-hemmede	Andre	(N)
Arbeidslivsorganisasjoner	33	29	39	(972)	53	37	54	(3061)
Funksjonshemmedes interesseorganisasjoner, selvhjelpsgrupper etc	35	40	29	(974)	3	18	2	(3058)

Her ser vi klare forskjeller mellom innbyggere med funksjonsnedsettelse og den øvrige befolkningen i hva slags type organisasjoner de er medlemmer av. Mens andelen som er medlemmer av arbeidslivsorganisasjoner er lavere blant mennesker med funksjonsnedsettelse enn de uten, er andelen som er medlemmer av funksjonshemmedes interesseorganisasjoner høy (hele 40 prosent av funksjonshemmede grunnstønadmottakere). Innbyggere med funksjonsnedsettelse ivaretar i stor grad sitt kollektive engasjement ved å delta i slike former for *egenorganisering* (Nilssen 1997, 2000).

### **IKTs rolle i informasjonsformidling og kontakt**

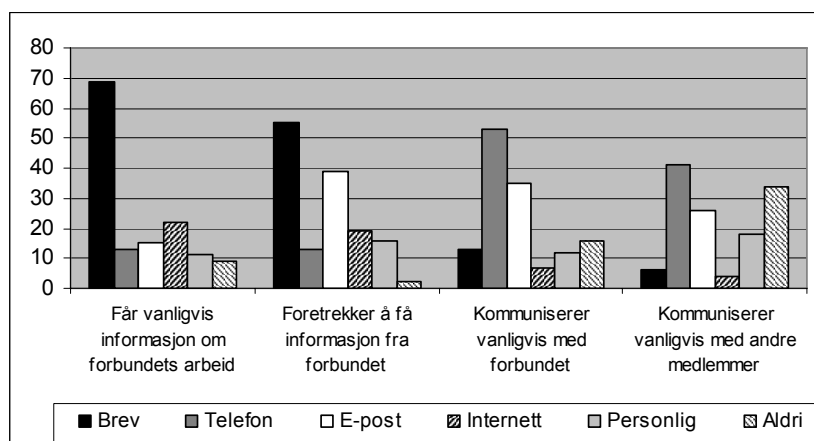
Med dette som utgangspunkt har vi vært interessert i å vite mer om hvordan dette kollektive engasjementet ivaretas i interesseorganisasjonene, og hvilken rolle IKT spiller her. Vi har i undersøkelsen sett nærmere på IKTs rolle for hvordan medlemmene får informasjon fra organisasjonen, og for kommunikasjonen mellom medlemmene og organisasjonen, og med andre medlemmer. Vi skal i det videre se på hver organisasjon for seg.



### Norges Handikapforbund

Figuren under viser respondentenes vurderinger av ulike informasjons- og kommunikasjonskanaler.

Figur 2.10 Norges Handikapforbund – informasjonsformidling og kontakt (prosent). Flere svar mulig. (N=165).



Nesten 70 prosent av respondentene fra Norges Handikapforbund oppgir at de vanligvis får informasjon fra organisasjonen gjennom brev/informasjonskriv. Mer interessant er det at selv om over halvparten oppgir at de foretrekker å få informasjon gjennom brev, oppgir nesten 40 prosent at de foretrekker å få informasjon gjennom e-post. Rundt en av fem av respondentene oppgir at de vanligvis får informasjon gjennom internett. I undersøkelsen var det lagt inn et spørsmål om organisasjonens hjemmesider er enkle å finne frem i. Her svarte halvparten at hjemmesidene i stor grad eller noen grad var enkle å finne frem i, mens over 40 prosent oppga at de ikke hadde besøkt dem.

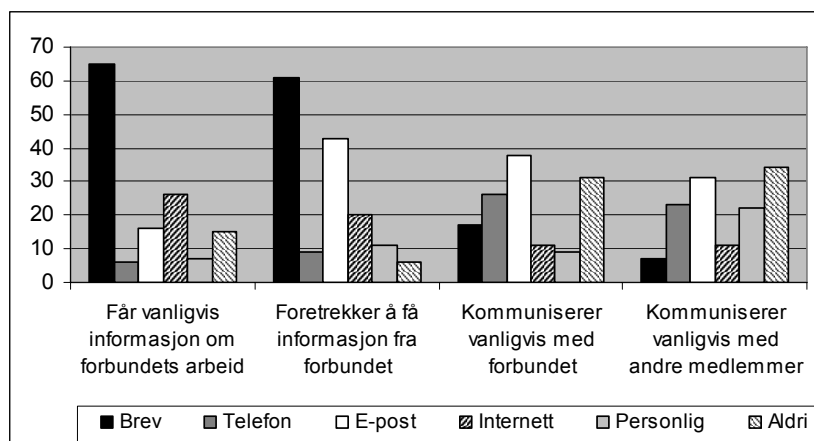
Hvordan kommuniserer medlemmene vanligvis med Norges Handikapforbund? Den vanligste måten å kontakte organisasjonen på er gjennom mer tradisjonelle kommunikasjonsformer; over halvparten oppgir at de vanligvis kommuniserer via telefon. Likevel ser vi at en av tre oppgir at de vanligvis er i kontakt med organisasjonen via e-post, en relativ høy andel. Også når det gjelder kommunikasjon med andre medlemmer oppgir en relativ høy andel – en av fire – at de benytter seg av e-post, selv om den vanligste måten er via telefon. Her må vi igjen minne om at utvalget i spørreundersøkelsen har et lavere aldersnitt enn det medlemsmassen i Norges Handikapforbund har

totalt. Dette kan være med å forklare den høye andelen som vanligvis kommuniserer via e-post.

#### *Hørselshemmedes Landsforbund*

Figuren under viser hvordan de medlemmene av Hørselshemmedes Landsforbund som besvarte undersøkelsen vurderer ulike informasjons- og kommunikasjonskanaler.

Figur 2.11 *Hørselshemmedes Landsforbund – informasjonsformidling og kontakt (prosent). Flere svar mulig (N=94).*



Også i Hørselshemmedes Landsforbund oppgir en klar majoritet, rundt 65 prosent, at de vanligvis får informasjon fra organisasjonen gjennom brev/informasjonsskriv. Færre enn en av fem oppgir at de vanligvis får informasjon gjennom e-post, men hele 43 prosent oppgir at de foretrekker å få informasjon gjennom e-post. Rundt en av fire av respondentene oppgir at de vanligvis får informasjon gjennom internett. Rundt halvparten av respondentene (46 prosent) opplevde at organisasjonens hjemmesider var enkle å finne frem i, mens en like stor andel svarte at de ikke har vært inne på dem.

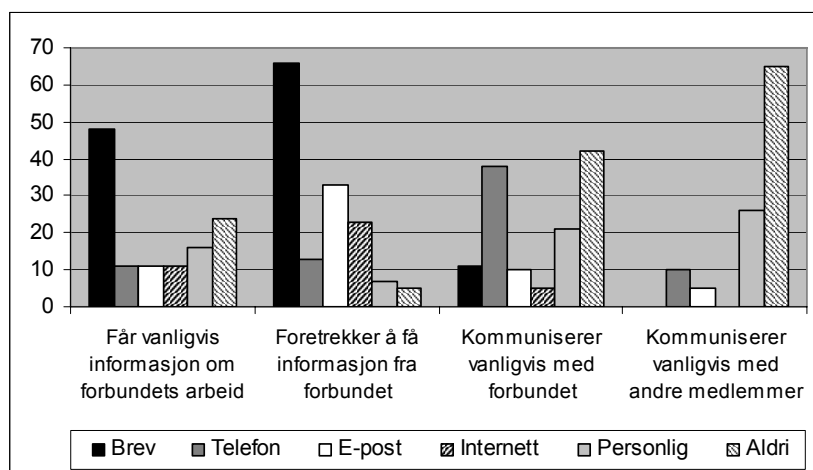
Hvordan kommuniserer medlemmene vanligvis med Hørselshemmedes Landsforbund og andre medlemmer? I figuren overfor ser vi at den vanligste måten å være i kontakt med både organisasjonen og andre medlemmer er via e-post. En av tre oppgir at de vanligvis er i kontakt med organisasjonen via e-post, mens en av fire oppgir at dette er den vanligste måten de er i kontakt med andre medlemmer. Også her må vi minne om at utvalget i spørreundersøkelsen har et lavere

alderssnitt enn det medlemsmassen har totalt, noe som kan være med å forklare den høye andelen som vanligvis kommuniserer via e-post.

#### *Dysleksiforbundet*

Når det gjelder respondentene fra Dysleksiforbundet så vurderte de informasjons- og kommunikasjonskanaler på følgende måte:

Figur 2.12 *Dysleksiforbundet – informasjonsformidling og kontakt (prosent). Flere svar mulig (N=88).*



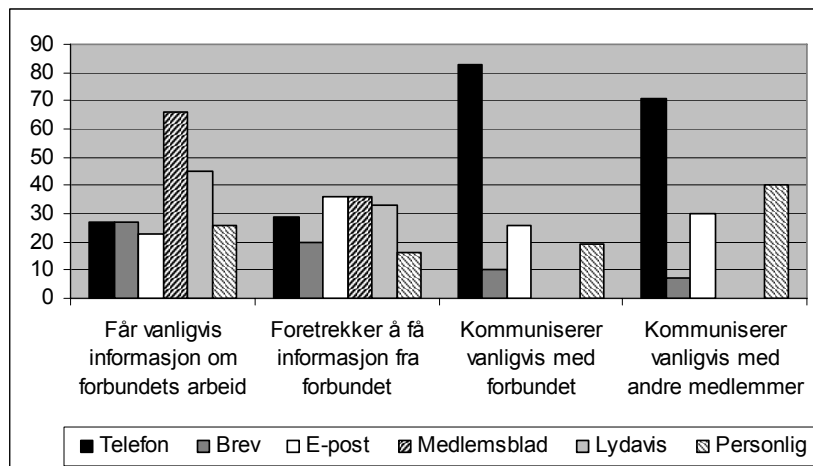
Også blant disse medlemmene oppgis brev/informasjonskriv som den vanligste måten å få informasjon fra organisasjonen på, noe rundt halvparten oppgir. Her er det verdt å merke seg at nesten en av fire oppgir at de aldri får informasjon fra organisasjonen. På spørsmålet om hvordan de foretrekker å få informasjon oppgir hele 66 prosent at de ønsker å få det per brev, mens en av tre ønsker å få det via e-post, og rundt en av fire via internett. En av fire opplevde at hjemmesidene i stor grad eller noen grad var enkle å finne frem i, mens svært mange, hele 73 prosent oppga at de ikke hadde vært inne på dem.

Når det gjelder kontakten med organisasjonen, oppgir 38 prosent av respondentene at denne vanligvis skjer via telefon. E-post er relativt uvanlig. Her er det verdt å merke seg at 42 prosent oppgir at de aldri er i kontakt med organisasjonen. Av figuren overfor kan det se ut til at heller ikke kontakten mellom medlemmer er omfattende. 65 prosent oppgir at de aldri er i kontakt med andre medlemmer.

#### *Blindeforbundet*

Figuren under viser hvordan respondentene fra Blindeforbundet vurderer de ulike informasjons- og kommunikasjonskanalene.

Figur 2.13 *Blindeforbundet – informasjonsformidling og kontakt (prosent). Flere svar mulig (N=200).*



De fleste av respondentene fra Blindeforbundet, hele 66 prosent, oppgir at de vanligvis får informasjon fra organisasjonen via medlemsblad. Også lydavis oppgis som en vanlig måte å få informasjon på, noe 45 prosent oppgir. Bare en av fem oppgir at de vanligvis får informasjon gjennom e-post. 28 prosent opplevde hjemmesidene til Blindeforbundet som enkle å finne frem i, mens nesten 60 prosent ikke hadde vært inne på dem.

Når det gjelder kontakten med organisasjonen og med andre medlemmer er telefon den vanligste kommunikasjonskanal. Fire av fem oppgir at de oftest er i kontakt med organisasjonen via telefon, og over 70 prosent oppgir telefon som den vanligste måten å kommunisere med andre medlemmer. Men også e-post blir brukt; en av fire oppgir at de vanligvis er i kontakt med organisasjonen via e-post, og nesten en av tre at de bruker e-post til å kommunisere med andre medlemmer. Rundt 40 prosent oppgir at de aldri er i kontakt med andre medlemmer.

#### *Alder*

Vi finner en klar sammenheng mellom alder og hvilke informasjons- og kommunikasjonskanaler respondentene foretrekker. Ser vi de fire organisasjonene under ett, viser materialet vårt, ikke overraskende, at det er de aller yngste alderskategoriene som i størst grad henter informasjon på internett og kommuniserer via e-post og internett. For eksempel oppgir så mye som hver tredje medlem mellom 16-24 år at de vanligvis *innhenter informasjon* fra organisasjonens nettsider, mens ingen i kategorien 65 år og oppover oppgir det samme. Hver tredje

medlem over 65 år oppgir at de vanligvis får informasjon fra organisasjonen via brev, mens bare 6 prosent av 16-24-åringene oppgir det samme.

Overraskende mange i de midtre og øvre alderskategoriene oppgir imidlertid at de *foretrekker å få informasjon* fra organisasjonen via e-post. Totalt oppgir rundt 40 prosent at de foretrekker å få informasjon fra sin organisasjon via e-post, når vi ser de tre organisasjonene Hørselshemmedes landsforbund, Norges Handikapforbund og Dysleksiforbundet samlet. Selv om det er variasjoner mellom alderskategoriene, foretrekker overraskende mange i de eldre alderskategoriene å få informasjon gjennom denne elektroniske kanalen. Halvparten av de yngre medlemmene fra 16-34 år foretrekker dette, men hvert tredje medlem fra 35-54 oppgir det samme. I de eldste alderskategoriene ligger andelen på i underkant av 30 prosent.

Ser vi de samme tendensene for Blindeforbundet? Blindeforbundets medlemmer skiller seg som oftest ut i vårt datamateriale, og vi ønsker derfor å undersøke dem for seg. For Blindeforbundets respondenter finner vi en mye større variasjon etter alder. Mens 65 prosent av respondentene mellom 16-34 ønsker å få informasjon via e-post, ønsker bare 27 prosent mellom 35 og 54 år, og bare 4 prosent av de fra 55 år og oppover det samme.

Når det gjelder *kommunikasjon med organisasjonen* brukes e-post av alle aldersgrupper, men mest av de unge. Rundt 40 prosent av respondentene mellom 16 og 35 år oppgir at de vanligvis kommuniserer med organisasjonen via e-post. Andelen synker imidlertid ikke så dramatisk for hver alderskategori – i overkant av 20 prosent i de andre alderskategoriene oppgir det samme.

### **Nettdebatter på organisasjonens hjemmesider**

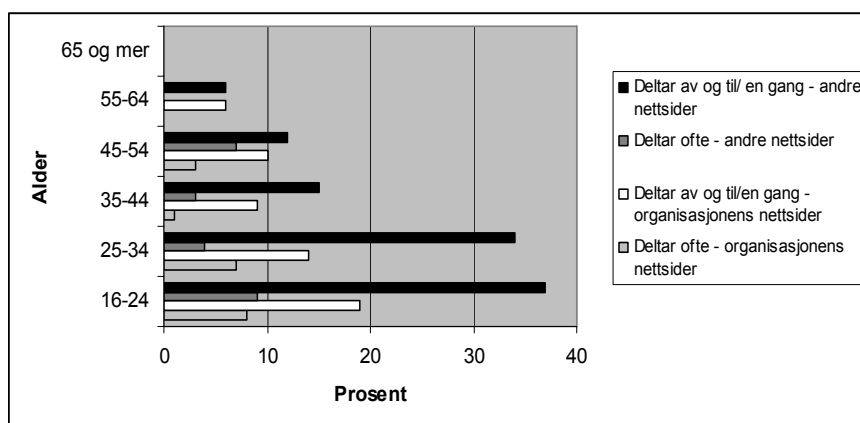
En vesentlig andel av medlemmene av organisasjonene har deltatt med innlegg i en eller annen type nettdebatter, fortrinnsvis på organisasjonens hjemmesider og andre hjemmesider.

En av fem medlemmer i Hørselshemmedes Landsforbund og Norges Handikapforbund oppga at de hadde deltatt i nettdebatter på organisasjonens hjemmesider, mens så mye som hver tredje respondent fra Hørselshemmedes Landsforbund og hver fjerde fra Norges Handikapforbund hadde deltatt i slike debatter på andre nettsteder. Dette er langt større andeler enn i befolkningssurveyen. Medlemmene i Dysleksiforbundet og Blindeforbundet rapporterte i langt mindre grad at de hadde deltatt i nettdebatter på organisasjonens

hjemmesider, henholdsvis 2 og 9 prosent, og på andre nettsted (Dysleksiforbundet 15 prosent).

Når det gjelder deltakelse i nettdebatter på organisasjonens hjemmesider, og på andre hjemmesider, finner vi en sammenheng mellom alder og deltakelse. De yngre deltar i mye høyere grad enn de eldre alderskategoriene, noe som går tydelig frem i figurene under.

Figur 2.14 *Andel som har deltatt i nettdebatter på organisasjonens nettsider og andre nettsider (prosent). Alle organisasjoner.*



Figuren viser tydelig at det er en sammenheng mellom alder og deltakelse i nettdebatter. Andelen som har deltatt i en eller annen form for nettdebatt stiger jo yngre alderskategoriene er. Andelen er langt høyere blant de to yngste alderskategoriene (16-24, og 25-34) enn det er hos de som er 55 år og mer<sup>19</sup>.

Figuren viser også at nettdebatter er en arena som brukes til ytring, diskusjon og kontakt for en overraskende stor andel av de unge medlemmene. Det særegne ved disse diskusjonsarenaene er muligheten for anonymiteten og at fysisk tilstedeværelse ikke er nødvendig. Som en representant for Norges Handikapforbund illustrerte denne arenaens særegenhet;

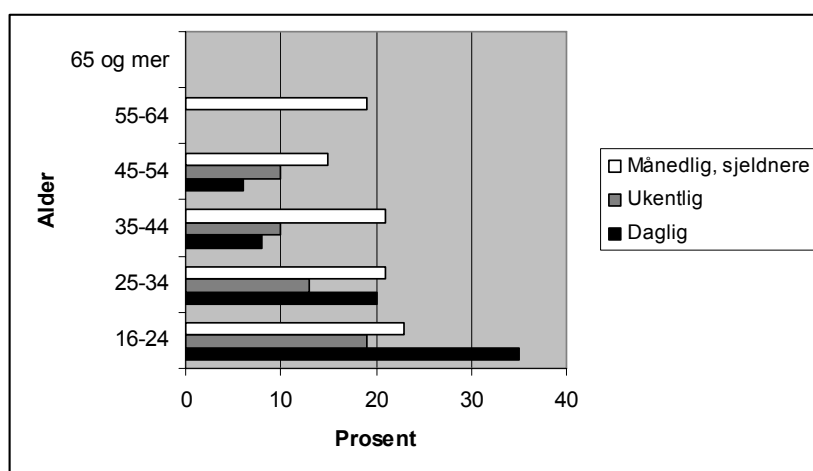
I tillegg blir dialogforum og debattsider viktige (sosiale) fora hvor de kan være med, og ha kontakt med andre. Våre medlemmer blir ofte sett på som pasienter. De blir ofte offer i forhold til hjelpeapparatet, og blir ofte møtt av

<sup>19</sup> Selv om forskjellene er betydelige, er sammenhengen mellom alder og deltakelse på disse debattsidene ikke signifikant i en OLS regresjonsanalyse.

fordommer også av det offentlige. Har medlemmer som blir direkte mobbet av hjelpeapparatet. De har behov for at ikke alt de sier blir tolket i lys av kroppen deres. I slike fora er ikke kroppen deres synlig, og trenger derfor ikke bli et tema.

Chatting er en mer privat og lukket diskusjonsarena på nett enn det nettdebatter er, men chatting kan likevel virke skolerende og mobiliserende, og kan føre til økt deltakelse i diskusjoner på andre arenaer i det offentlige rom. I datamaterialet vårt finner vi en signifikant sammenheng mellom chatting og alder (ikke mellom utdanning og chatting). Hvordan bruken varierer etter alder kommer tydelig frem i figuren under.

Figur 2.15 *Andel som bruker internett til å chatte (prosent).*<sup>20</sup>



Figuren viser at en at tre medlemmer mellom 16 og 24 år daglig bruker internett til å chatte. Andelen som chatter regelmessig blir mindre og mindre jo eldre man er. I intervjuene ble disse funnene utdypet og illustrert, og intervjuobjektene vektla den sosiale funksjonen chatting kan ha for innbyggere med funksjonsnedsettelse;

Mange av de unge i min organisasjon blir helt hengt opp i det, og dette gjelder ofte de som ikke så lett kommer seg ut. De bruker masse tid på nettet, til å chatte med andre. Fyller det dermed en sosial funksjon også? Ja, de lever på en måte gjennom nettet, og får seg venner via nettet. Hvis

<sup>20</sup> Gjennomsnitt for Norges Handikapforbund, Hørselshemmedes Landsforbund og Dysleksiforbundet. Blindeforbundet ikke med.

man møter hverandre på konferanser og treff, så utveksler man mailadresser, og så holder man kontakt og blir mer kjent via nettet etterpå. Slik sett er IKT nesten viktigere for de som er mest handikappede (Representant for Norges Handikapforbund).

En annen funksjon IKT har er at mange av våre andelseiere føler seg alene og ensomme. Derfor føles det godt at de gjennom IKTmediet kan speile seg i andre mennesker de opplever likner på dem selv. For eksempel om det er en som har vokst opp med en diagnose hun er fortalt bare tre andre har, så finner hun via internett ut at det er 8000 på internasjonal basis som har det samme. Dette gir et sosialt fellesskap. Mange har nettvenner. Mens de fleste treffer folk gjennom andre arenaer, så treffer våre andelseiere dem i større grad på nett. For eksempel finnes det et internasjonalt nettverk som heter "independent living". Der kan vi innhente opplysninger om andre lands praksis. For noen av våre andelseiere representerer IKT den første muligheten til å ha en privat samtale. Ofte er de omgitt av overbeskyttende foreldre, eller assistenter – men dette gjør ikke noe når det gjelder IKT. Denne arenaen, hvor kommunikasjonen skjer gjennom tasting, gir dem en større privat sfære (Uloba).

Chatting kan altså ivareta en sosial funksjon for medlemmene av organisasjonene, men også virke skolerende og opplærende i en ny form for offentlig debatt, nettdebatter, som befinner seg på offentlige og private nettsider. På denne måten kan all diskusjonsaktivitet på nett, det være seg privat chatting, diskusjoner på organisasjoners, kommuners eller andre nettsider bedre vilkårene for lokalpolitisk deltakelse.

## 2.7 IKTs rolle i brukerkanalen

### **Kommunalt råd for funksjonshemmede**

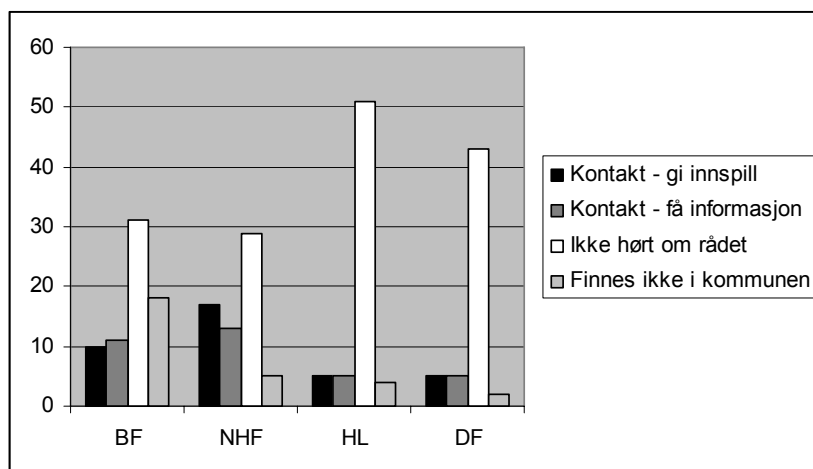
En viktig kanal for lokalpolitisk medvirkning og innflytelse for funksjonshemmede er kommunale råd for funksjonshemmede. Disse er som oftest sammensatt av representanter fra funksjonshemmedes interesseorganisasjoner, kommunepolitikere og ansatte i kommunedministrasjonen, og utgjør dermed et møtepunkt mellom kommunen og organisasjonene.



Selv om kommunale råd for funksjonshemmede ikke er blitt lovpålagt før 2005, har et stort antall kommuner hatt slike råd i mange år. Etableringen av disse rådene kan knyttes til medvirkningstenkningen utover 1970-tallet, som særlig vektla at underrepresenterte grupper skulle ivaretas. Nærmere bestemt måtte grupper som ikke ble tilstrekkelig representert gjennom de vanlige politiske kanalene ivaretas gjennom særskilte deltakelsesmuligheter – som kommunalt råd for funksjonshemmede (Alm Andreassen 2004a og b). Over halvparten av kommunene hadde i 2004 innført kommunale råd for funksjonshemmede (Hovik og Stigen 2004). Hensikten med rådene er blant annet å bidra til medvirkning for funksjonshemmede i saker som er særlig viktige for dem, ved å være rådgivende organ – med mulighet til å uttale seg om saker som skal opp til kommunestyrevedtak (og å ta initiativ til saker). På den annen side blir det ofte påpekt at representanter for disse gruppene bringer med seg verdifull informasjon og kunnskap politikken trenger – særlig på lokalt nivå hvor mye av tjenesteproduksjonen rettet mot mennesker med funksjonsnedsettelse er lagt.

Vi ønsket i denne undersøkelsen å spørre om hvordan medlemmene vurderte denne medvirkningsarenaen. Brukerrepresentantene i rådet skal være representanter fra funksjonshemmedes organisasjoner, og forbundene som er med i vår undersøkelse er svært ofte representert. Har det vanlige medlem av forbundene kjennskap til det kommunale råd for funksjonshemmede i sin kommune? Bruker medlemmene det til å få frem synspunkter, gi innspill? Har de inntrykk av at innspillene kommer videre til de politiske organene? Vi var også interessert i å undersøke i hvilken grad IKT ble brukt som et hjelpemiddel i kontakten mellom rådet og medlemmene, og mellom rådet og den politiske og administrative delen av kommunen. Bruker rådet IKT i arbeidet med å få innspill fra medlemmer i ulike organisasjoner, informere om sin virksomhet og å bringe innspillene videre inn på de lokalpolitiske beslutningsarenaene?

Figur 2.16 *Kjennskap og kontakt med kommunalt råd for funksjonshemmede i bostedskommunen (prosent).*



\* BF står for (Norges) Blindeforbund, NHF for Norges Handikapforbund, HL for Hørselshemmedes Landsforbund, og DF for Dysleksiforbundet.

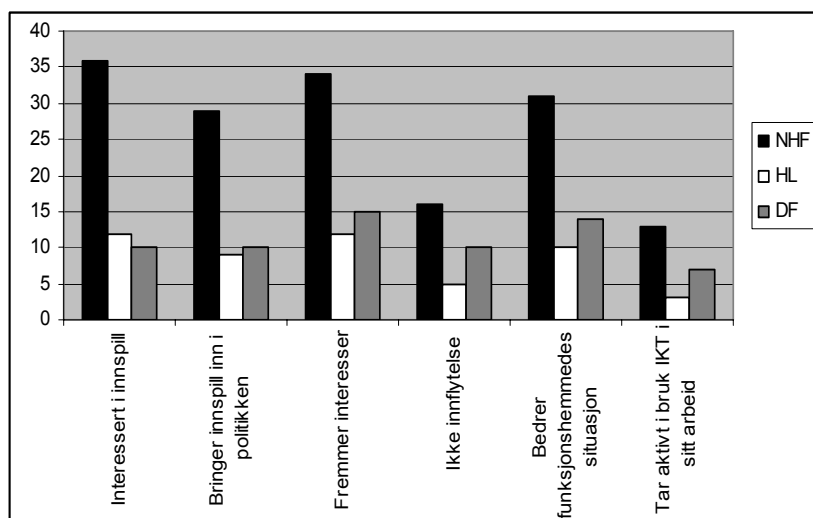
Den kanskje viktigste tendensen i figuren overfor er at få har kjennskap til det kommunale rådet for funksjonshemmede. Medlemmene av Hørselshemmedes Landsforbund og Dysleksiforbundet er de som i minst grad har kjennskap til kommunalt råd, og som i minst grad kontakter rådet for informasjon og for å gi innspill. Dette inntrykket styrkes av observasjoner i intervjuene

Det er ikke mange organisasjoner som er representert i kommunalt råd for funksjonshemmede. De vet ikke om rådet (medlem av kommunalt råd for funksjonshemmede).

Det er først og fremst medlemmer fra Norges Handikapforbund som har vært i kontakt med rådet for å gi innspill, hele 17 prosent, men også 10 prosent av Blindeforbundets medlemmer.

Har så organisasjonsmedlemmene inntrykk av at de gjennom kommunalt råd for funksjonshemmede har mulighet til å *influere* kommunepolitikken og forbedre situasjonen for funksjonshemmede i kommunen?

Figur 2.17 *Vurdering av kommunalt råd for funksjonshemmede som medvirkningskanal. Prosentandel som sier seg helt enig eller enig i ulike påstander (prosent).*



\* NHF for Norges Handikapforbund, HL for Hørselshemmedes Landsforbund, og DF for Dysleksiforbundet.

Respondentene fra Norges Handikapforbund, som i størst grad hadde kontaktet rådet for informasjon og for å gi innspill, er også de som i størst grad er enig i påstandene. Blant disse respondentene mener ca en av tre at rådet er interessert i innspill, bringer disse videre inn i politikken, fremmer interessene til innbyggere med funksjonsnedsettelse, og bidrar til å bedre deres situasjon. Blant respondentene fra Hørselshemmedes landsforbund og Dysleksiforbundet er langt færre som sier seg enig i det samme. En svært liten andel mener IKT spiller for rådets arbeid.

De fleste har inntrykk av at rådet har innflytelse på lokalpolitisk arbeid. Organisasjonenes lokallag melder likevel at de i liten grad blir invitert med i tidlige faser av utformingen av kommunens planarbeid, og at prinsippet om universell utforming derfor blir for lite vektlagt i planene. Også andre undersøkelser (Hanssen og Stokke 2000) peker på at rådene i stor grad fungerer som høringsinstans og i mindre grad involveres tidlig i planprosesser. Flere av de intervjuede mente likevel at arbeidet i rådet gav innflytelse på lokalpolitiske beslutningsprosesser;

Vi får gjennomslag for ting i kommunen først og fremst gjennom arbeidet i kommunalt råd for funksjons-

hemmede, hvor jeg er vara. Det er et veldig viktig forum, og det som taes opp her blir ofte gjort noe med. Rådet i kommune x er relativt sterkt. Det er imidlertid vanskelig å nå frem som enkeltpersoner, lettere gjennom organisasjonene. Kommunen prøver å bryte ned alt vi har bygget opp (Foreningen for muskelsyke).

IKT brukes som et verktøy i rådets arbeid. Medlemmer av rådene oppgir i intervjuene at de tar i bruk kommunens hjemmesider for å finne saker som legges ut til høring. I flere kommuner legges imidlertid dette ut i pdf-format, noe flere av Blindeforbundets representanter opplever som et problem. En annen kommune legger rådets høringsuttalelser ved saksdokumentene som sendes på e-post til lokalpolitikere før saker skal taes opp. Men uttalelsene sendes som pdf-filer, og er dermed ikke tilgjengelig for synshemmede kommunestyrerepresentanter. Flere av brukerrepresentantene i rådene oppga at IKT gjorde det betraktelig lettere for dem å inneha vervet, og bedret rådets forutsetninger for å spille en aktiv rolle overfor kommunen. Som en representant for Norges Handikapforbund fortalte;

Fordelen med at alt nå er digitalt er at vi får det fortere. Før fikk vi ofte dokumentene etter beslutningen var tatt, fordi kommunene sendte alt med B-post. Nå får vi bedre tid til å forberede oss – og til å komme med innspill.

Når det gjelder rådet for funksjonshemmede i kommunen er det lettere å orientere seg når møteplaner ligger ute på kommunens hjemmesider, i tillegg til opplysninger om hvilke politikere som sitter der. De har i tillegg lagt ut opplysninger om prosjektutvalg, og hvem som sitter i hver enkelt av disse, og da vet vi hvem vi skal henvende oss til i ulike sammenhenger (representant for Norges Handikapforbund).

Organisasjonene melder i tillegg at internett har gjort det enklere å påvirke lokalpolitiske saker tidlig i prosessen, både gjennom rådets arbeid og utenom;

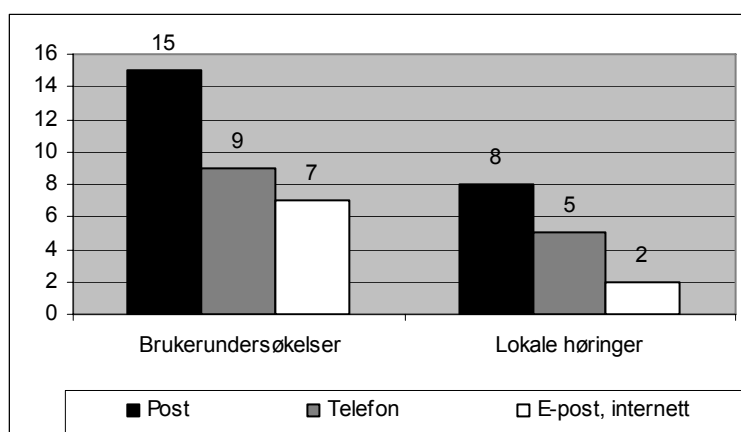
En annen mulighet IKT åpner for oss, er at man nå kan finne og laste ned saksdokument til politiske saker via nettet. Dette gir oss mulighet til å koordinere oss raskt, og dermed bedrer det muligheten til rask respons. Et eksempel kan hentes fra en vestlandskommune, hvor en hadde plukket opp en politisk sak, fått tak i sakspapirene til en kommunal arbeidsgruppe som arbeidet med saken. Så hadde han sendt dem til oss for uttalelse, vi

kommenterte det og påpekte ønskede endringer – og dette ble deretter tatt opp i arbeidsgruppen. Da politikerne fikk det i hende visste de ingenting om denne prosessen som hadde skjedd i forkant. Slik kan vi påvirke i det skjulte. Vi kan maile ting rundt i saksforberedelsesprosessen – og påvirke en sak i ønsket retning (representant fra Uloba).

### Brukerundersøkelser og direkte tilbakemelding

Det offentlige, og særlig kommunene, ønsker i økende grad direkte tilbakemeldinger om hvordan tjenestene fungerer – og brukerundersøkelser er blitt en relativt vanlig metode for å innhente slike tilbakemeldinger. I 2000 hadde litt under en tredjedel av kommunene gjennomført brukerundersøkelser, mens nesten halvparten hadde gjennomført det i 2004 (Hovik og Stigen 2004). I hvor stor grad benytter medlemmene av organisasjonene seg av muligheten til å gi tilbakemeldinger på kommunale tjenester, enten indirekte – gjennom brukerundersøkelse, eller direkte – ved å kontakte lokalpolitikere eller administrasjonen/ kommunalt ansatte i kommunen?

Figur 2.18 *Andel som har deltatt i brukerundersøkelser og lokale høringer, via post, telefon og e-post. Gjennomsnitt av alle organisasjonene (prosent).*

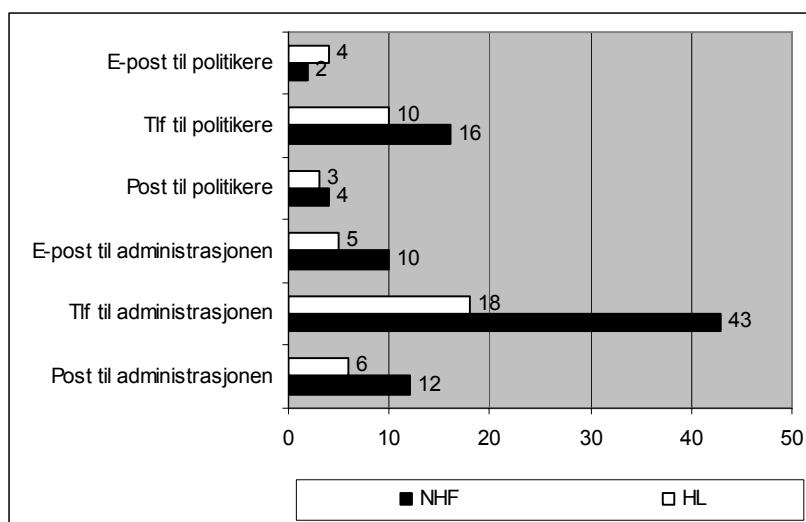


Som figuren viser er det til sammen rundt 30 prosent av respondentene som har deltatt i en brukerundersøkelse, og den vanligste måten dette gjennomføres på er per brev/post. Relativt få, til sammen rundt 15 prosent, har deltatt i lokale høringer – og en svært liten andel har deltatt i elektroniske høringer. Disse relativt beskjedne andelene kan delvis forklares av at det er relativt få kommuner som

arrangerer digitale høringer, noe bare 11 prosent av kommunene oppga de hadde gjort i 2004 (Hovik og Stigen 2004:105).

Hvor vanlig er det så å gi tilbakemeldinger om det kommunale tjenestetilbudet direkte til lokalpolitikere eller til administrativt ansatte i kommunen? To av organisasjonene fikk spørsmål om dette, og svarene fremkommer i figuren under.

Figur 2.19 *Andel som har kontaktet administrativt ansatte eller lokalpolitikere for å gi tilbakemelding på det kommunale tjenestetilbudet (prosent).*



\*NHF for Norges Handikapforbund, og HL for Hørselshemmedes Landsforbund.

Som figuren viser blir mye av tilbakemeldingene på det kommunale tjenestetilbudet formidlet til de administrativt ansatte gjennom direkte kontakt: Over 60 prosent av respondentene fra Norges Handikapforbund oppga at en eller annen gang, gjennom post, telefon eller e-post, hadde gitt direkte tilbakemelding til administrativt ansatte. Dette er en uformell kanal for tilbakemelding på kommunale tjenester, og det er usikkert hvor mye av denne tilbakemeldingen som fanges opp, samles og formidles videre til administrativ og politisk ledelse.

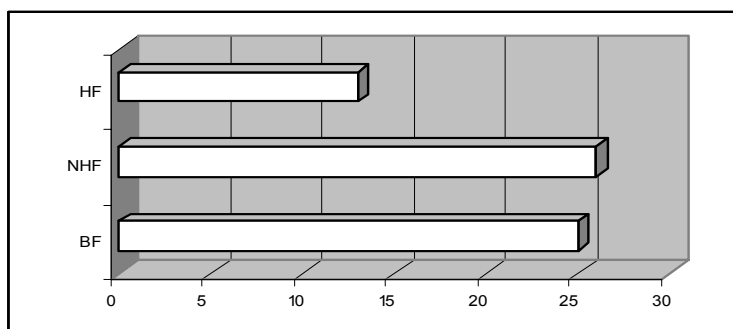
Vi ser likevel at det er flere som henvender seg direkte til politikerne for å gi tilbakemelding på tjenestene, noe hver femte respondent fra Norges Handikapforbund oppgir at de har gjort. På denne måten får enkeltpolitikere informasjon om brukertilfredsheten, men det er også her usikkert hvordan dette formidles videre til resten av kommunestyret.

Vi ser også at det er variasjoner mellom de to organisasjonene. Respondentene i Norges Handikapforbund oppgir i større grad enn respondentene fra Hørselshemmedes Landsforbund at de har gitt tilbakemeldinger til lokalpolitikere og administrativt ansatte.

## 2.8 Selvopplevd bedring?

Som vi så i kapittel 1 ligger IKTs demokratiserende potensial først og fremst i at verktøyet reduserer betydningen av fysisk tilstedeværelse. Dersom det fysiske miljø ikke oppleves som hinder for lokalpolitisk deltakelse, er det imidlertid ikke behov for verktøy som kompenserer for dette. I spørreundersøkelsen ble medlemmene av de fire organisasjonene derfor spurt om de opplevde at det var vanskelig å være lokalpolitisk engasjert på grunn av transportproblemer og lite tilgjengelige lokaler. Svarene presenteres i figuren under.

Figur 2.20 *Andel som sier seg helt enig og nokså enig i påstanden "Det er vanskelig for meg å være lokalpolitisk engasjert på grunn av transportproblemer og lite tilgjengelige lokaler (prosent).*

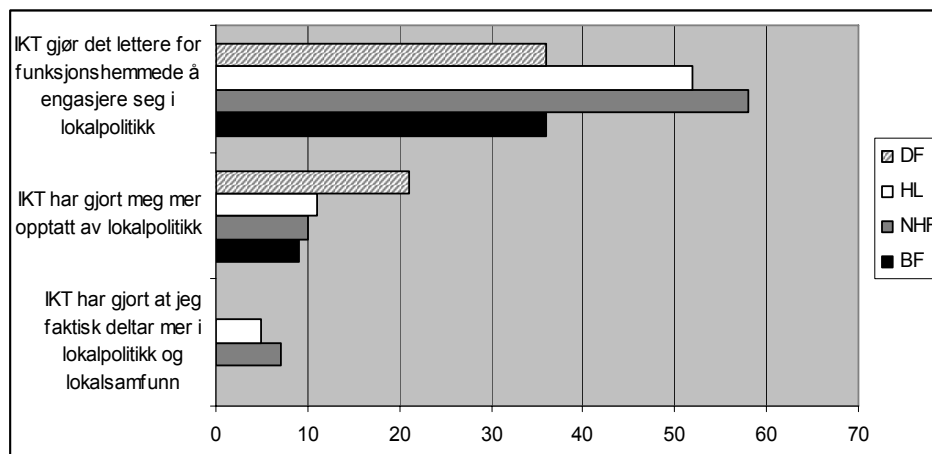


\* NHF for Norges Handikapforbund, HF for Hørselshemmedes Landsforbund, og BF for (Norges) Blindeforbund.

En av fire av respondentene fra Blindeforbundet og Norges Handikapforbund opplever at det er vanskelig å være lokalpolitisk engasjert på grunn av transportproblemer og lite tilgjengelige lokaler. 13 prosent av respondentene fra Hørselshemmedes landsforbund oppgir det samme. Selv om lav svarprosent gjør det vanskelig å generalisere funnene fra utvalg til univers, sier disse tendensene oss likevel noe om hvordan innbyggere med funksjonsnedsettelse opplever mulighetene for lokalpolitisk deltakelse.

Opplever så medlemmene av organisasjonene at IKT gjør det enklere for dem å engasjere seg i lokalpolitisk aktivitet?

Figur 2.21 *Andel medlemmer som sier seg helt enig eller nokså enig i påstandene (prosent).*



\* BF står for (Norges) Blindeforbund, NHF for Norges Handikapforbund, HL for Hørselshemmedes Landsforbund, og DF for Dysleksiforbundet.

\* Til medlemmene av Dysleksiforbundet var de to første spørsmålet formulert som ett: "IKT har gjort at jeg har blitt mer opptatt av og deltar i lokalpolitikk og samfunnet".

Figuren forteller oss hvordan respondentene opplever at IKT har endret mulighetene for å engasjere seg lokalpolitisk. En stor andel av respondentene fra alle organisasjoner; fra ca 35 prosent til nesten 60 prosent, oppgir at IKT gjør det enklere for innbyggere med funksjonsnedsettelse å engasjere seg i lokalpolitikk. En mindre andel rapporterer imidlertid om at IKT har gjort noe med deres eget engasjement og faktiske deltakelse. Dette kan tyde på at de oppfatter at deres muligheter for å være lokalpolitisk engasjert har økt, men at IKT ikke har gjort noe med engasjementet deres. Dette er en rimelig antagelse, i og med at det som oftest ikke er verktøyet eller kanalen som virker mobiliserende, men konkrete saker.

## 2.9 Oppsummering

En forutsetning for å bruke IKT i lokalpolitisk sammenheng er tilgang. Når det gjelder tilgang og bruk av pc og internett finner vi ingen store variasjoner mellom innbygger med og uten funksjonsnedsettelse. Unntaket er Blindeforbundets medlemmer, som i langt mindre grad enn andre har tilgang og er aktive på internett. Alder og



utdanning spiller inn, ved at unge og høyt utdannede bruker internett mer.

Brukes så internett til å finne informasjon som er relevant for innbyggernes politisk engasjement? Internett brukes først og fremst til å søke informasjon om ikke-politiske emner, men opp mot 30 prosent bruker også internett til å søke informasjon om politikk. Det er ingen signifikante forskjeller mellom medlemmene i organisasjonene og øvrig befolkning når det gjelder andelen som bruker internett til å søke informasjon om politikk. Vi finner heller ingen variasjon mellom lokalpolitikere med og uten funksjonsnedsettelse i bruk av IKT i sitt politiske virke. Lokalpolitikere tar i stor grad i bruk internett og e-post, og mener IKT gjør det enklere å inneha vervet.

Når det gjelder bruk av IKT i ulike aksjonsformer er andelen som har deltatt i elektroniske underskriftskampanjer betydelig mindre enn de som har deltatt i vanlig underskriftskampanjer. Heller ikke her finner vi variasjon mellom innbygger med og uten funksjonsnedsettelse, med unntak av blindedeforbundets medlemmer – som deltar i langt mindre grad.

IKT brukes også i organisasjonskanalen, selv om organisasjonene primært bruker tradisjonelle kanaler for å formidle informasjon. Brev og informasjonsskriv dominerer i informasjonsformidlingen, og internett og e-post tas i relativt beskjedne grad i bruk. Likevel ser vi at en relativt stor andel av medlemmene oppgir at de faktisk *foretrekker* å få informasjon fra organisasjonen via e-post. Tradisjonelle kanaler er også mest utbredt når medlemmene skal komme i kontakt med organisasjonen. Kontakten skjer først og fremst via telefon. Her rapporterer likevel en betydelig andel av medlemmene at de er i kontakt med organisasjonen via e-post. For enkelte av organisasjonene (Hørselshemmedes landsforbund) er andelen som oppgir at de vanligvis er i kontakt via e-post større enn andelen som oppgir telefon.

Når det gjelder IKTs rolle i brukerkanalen har vi sett på tre former for brukerdeltakelse; gjennom kommunalt råd for funksjonshemmede, gjennom brukerundersøkelser og gjennom direkte tilbakemelding på tjenestetilbudet til kommunalt ansatte og lokalpolitikere. En svært stor andel av medlemmene har ikke kjennskap til kommunalt råd for funksjonshemmede. De som har størst kjennskap er medlemmene i Norges Handikapforbund, og det er også disse medlemmene som i størst grad opplever at rådet er interessert i innspill, fremmer deres interesser, har innflytelse på lokalpolitikken – og at rådet tar i bruk IKT i sitt arbeid. Svært få i de andre organisasjonene har en formening om dette. Når det gjelder brukerundersøkelser har en av tre av

respondentene deltatt i slike, men bare 7 prosent har deltatt i digitale brukerundersøkelser. Langt flere har gitt direkte tilbakemelding på kommunens tjenestetilbud til kommunalt ansatte og lokalpolitikere. Her er telefon den vanligste måten å komme i kontakt på, og relativt få sender e-post.

Internettets demokratiske potensial har særlig blitt knyttet til fremveksten av nye arenaer for offentlig debatt – såkalte nettdebatter. Disse finnes både på offentlige nettsider, organisasjoners nettsider og private nettsider. Vi har i denne undersøkelsen vært interessert i å se på deltakelsen på slike arenaer, fordi vi har hatt en forventning om at det nå er enklere enn tidligere for innbyggere med funksjonsnedsettelse å delta i diskusjoner om forhold i lokalsamfunnet og lokalpolitikken. I spørreundersøkelsen går det frem at en relativt stor andel av medlemmene i spørreundersøkelsen har deltatt i nettdebatter, primært på organisasjoners hjemmesider eller andre hjemmesider. En av fem medlemmer i Hørselshemmedes Landsforbund og Norges Handikapforbund oppga at de hadde deltatt i nettdebatter på organisasjonens hjemmesider, mens så mye som hver tredje respondent fra Hørselshemmedes Landsforbund og hver fjerde fra Norges Handikapforbund hadde deltatt i slike debatter på andre nettsteder. En betydelig andel av organisasjonsmedlemmene har dessuten deltatt i chatting. Få har imidlertid deltatt på nettdebatter på kommunens hjemmesider.

Dersom vi sammenlikner omfanget av deltakelsen i nettdebatter, ligger andelen organisasjonsmedlemmer som har deltatt i nettdebatter langt over andelen i befolkningssurveyen. Dette gjelder først og fremst for medlemmene av Hørselshemmedes Landsforbund og Norges Handikapforbund. For Blindeforbundet er andelen tvert i mot lavere enn i befolkningssurveyen. Alder forklarer riktignok en stor del av variasjonen mellom innbyggere med og uten funksjonsnedsettelse. Alder påvirker begge disse formene for deltakelse, ved at yngre i langt større grad enn de eldre er aktive i nettdebatter og chatting. Likevel aner vi her en tendens til at organisasjonsmedlemmene er noe mer aktive nettdebattanter enn det respondentene i befolkningssurveyen er.

Hovedtendensen når det gjelder bruk av IKT i ulike deltakelsesformer er altså at vi ikke finner betydelige variasjoner mellom innbyggere med og uten funksjonsnedsettelse. Unntaket er deltakelse i nettdebatter, hvor organisasjonsmedlemmene er mer aktive enn det som rapporteres i befolkningssurveyen. Et klart flertall av respondentene i undersøkelsen oppgir i tillegg at IKT har gjort det lettere for innbyggere med funksjonsnedsettelse å engasjere seg i lokalpolitikk. Dette tyder på at IKT ikke forsterker skillelinjer mellom innbyggere

med og uten funksjonsnedsettelse når det gjelder disse deltakelsesformene, men derimot kan virke utjevne. Unntaket er likevel Blindeforbundets medlemmer, som gjennomgående rapporterer om mindre elektronisk deltakelse enn det befolkningsurveyen og de andre organisasjonene gjør.

### 3 Bruk av kommunens hjemmesider

I 2004 hadde de aller fleste norske kommuner, 98 prosent, en egen hjemmeside på internett (SSB 2004a:91). Som vi så i kapittel 1 kan man ut fra ulike demokratitilnæringer begrunne at kommuners hjemmesider er viktige for lokaldemokratiet. Hjemmesidenes potensial til å formidle relevant *informasjon* om lokalpolitikk og lokale forhold trekkes oftest frem av den konkurransedemokratiske tilnærmingen. Ut fra en mer deltakerdemokratisk retning er det derimot mulighetene til et mer omfattende lokalpolitisk engasjement som trekkes frem - i og med at man på hjemmesidene kan trekke innbyggerne nærmere inn i den lokalpolitiske beslutningsprosessen, gjennom for eksempel e-høringer, e- innbyggerinitiativ og direkte *kommunikasjon* mellom lokalpolitikere og innbyggerne. Det demokratiske potensial, som særlig blir vektlagt av den deliberative tilnærmingen, ligger her i forventningene om at internett kan åpne for at flere kan *delta aktivt i politisk meningsutveksling*. På en del av kommunens hjemmesider tilbys det i dag arenaer der alle fritt kan ytre seg om hva de måtte ønske, når de måtte ønske og hvor lenge de måtte ønske.

De kommunale hjemmesidene blir spennende lokaldemokratiske forskningsobjekt når man ser på dem som en møteplass mellom det lokale folkevalgte myndighetsnivået og innbyggerne de står ansvarlige overfor. Hvordan lokale myndigheter tar i bruk denne møteplassen, til å formidle informasjon, til å ha kontakt og dialog med innbyggerne, til å inkludere flest mulig innbyggere og til å stimulere til lokaldemokratisk aktivitet – er empiriske spørsmål. I dette kapittelet skal vi forsøke å svare på noen av dem.

### 3.1 Tilgjengelige hjemmesider?

En forutsetning for at innbyggerne skal kunne realisere det demokratiske potensial som ligger i kommunale hjemmesider – i form av informasjon, kommunikasjonskanaler og deltakelsesarenaer, er at de er tilgjengelige for alle. Universell utforming er en sentral målsetning når det gjelder eDemokrati, eller demokratisk rettede IKTiltak i kommunene. Universell utforming bygger på nødvendigheten av å etablere utvidet funksjonalitet i omgivelsene slik at alle borgere kan anvende dem med minst mulig spesialløsninger. En vanlig forståelse av begrepet er:

Universell utforming er utforming av produkter og omgivelser på en slik måte at de kan brukes av alle mennesker, i så stor utstrekning som mulig, uten behov for tilpassing og en spesiell utforming (Definisjon utviklet på Centre for Universal design ved North Carolina State University, referert i Byggforsk prosjektrapport 2005:392, s. 11, Sosial- og helsedirektoratet 2003).

Universell utforming er dermed en tenkemåte i utformingsprosessen, som går på at tilgjengelighet for mennesker med funksjonsnedsettelse skal løses gjennom ordinære, generelle tiltak. Målgruppen er alle mennesker og tankegangen har en tydelig likestillingsforankring. I NOU 2001:22 foreslås det at staten skal ha som mål at mennesker med og uten funksjonsnedsettelse skal ha lik tilgang til offentlig informasjon innen 2005, og dermed må sikre at all offentlig informasjon skal kunne mottas av alle borgere i ønsket medium<sup>21</sup>. I Stortingsmelding nr. 40 (2002-2003) understrekes det at offentlige internettsider ifølge regjeringens handlingsplan «eNorge 2005» skal være brukervennlige og oppfylle internasjonale retningslinjer for design og universell utforming. De viktigste retningslinjene er WAIreglene (WAI/W3C, Web Accessibility Initiative fra World Wide Web Consortium). Nye dokumenter, maler og publikasjonssystemer skal fylle disse kravene. Flere offentlige instanser evaluerer kommuners hjemmesider ut fra i WAIreglene, blant annet utfører Norge.no årlige vurderinger (referanse, henvisning). I denne rapporten vil vi ikke ha med en analyse av hvordan kommunenes hjemmesider ivaretar kravene til universell utforming. Det vi er mer interessert i er å se på hvilken bevissthet det er rundt tema universell utforming hos

---

<sup>21</sup> <http://www.odin.dep.no/asd/norsk/dok/regpubl/stmeld/044001-040005/hov007-bn.html> .

de som er ansvarlige for kommunale hjemmesider, og hvorvidt innbyggere med og uten funksjonsnedsettelse opplever at kommunale hjemmesider er tilgjengelige.

### **Opplever innbyggere med funksjonsnedsettelse at hjemmesidene er tilgjengelige for dem?**

På spørsmål om tilgjengelighet svarte de ansvarlige for hjemmesidene i casekommunene at målet var å tilfredsstille de internasjonale WAIreglene. Ingen kunne imidlertid med sikkerhet si at hjemmesidene faktisk tilfredstilte kravene. Uten unntak mente de informasjonsansvarlige/ nettrektørene i casekommunene at dette var noe de burde bli bedre på. De forsvarte seg med at det var vanskelig å sette standardiserte krav for format og fremstilling når det var så mange innholdsprodusenter av hjemmesidene. I flere av kommunene kunne flere ledere, mellomledere og ansatte selv legge ut saker på sidene.

Sidene må jo kunne lese, men de er laget av 4-500 forskjellige personer, og vi har ingen knallhard maldisiplin. Det slaveriet har vi ikke her ennå, men det kan komme (ansvarlig for kommunens hjemmesider i en kommune).

Dette samsvarte med inntrykket flere av organisasjonene hadde, at de kommunale myndighetene unnlot å lage instruks om standardisering og etterfølgelse av WAIreglene. Mangelen på standardiseringen førte til at de kommunale hjemmesidene ble mindre tilgjengelige for mange innbyggere med funksjonsnedsettelse. I intervjuer med representanter fra interesseorganisasjonenes lokallag kom det frem at problemene først og fremst var knyttet til *struktur* og *format*.

I følge medlemmer av Blindeforbundets lokallag og fylkeslag var det særlig problematisk hvis hovedstrukturen på hjemmesiden baserte seg på visuell orientering. Hovedstrukturen var som oftest utformet av og for seende, og det var ofte valgt en struktur hvor linjeprinsippet ikke ble ivaretatt.

Mye av disse sidene er hjemmelaget. Dette innebærer ikke nødvendigvis at sidene er dårlige, men at man må inn i en struktur (tankestruktur) som speiler organisasjonen uten å ha forhåndsinformasjonen om hvordan denne strukturen er. Dette er jo et allment problem, men for oss tar det mye lenger tid å forstå hvordan denne strukturen er. Og så skal de ha fancy logo, og oppslag og rammer. Alt dette bryter linjeprinsippet som våre lesere følger. Kan lese innenfor en ramme også,

men da må vi vite om rammen. I tillegg er sidene ikke søkbare nok (Representant fra Blindeforbundet).

Et av problemene med å bygge opp en struktur basert på visuell orientering er at det for synshemmede er vanskelig å finne de aktuelle linkene – og vanskelig å aktivisere dem.

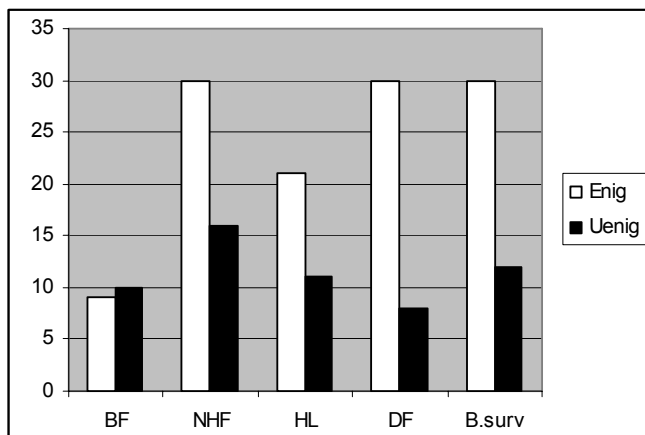
Nettsider utformes nå veldig visuelt, med skjermbilder hvor man skal klikke seg inn på linker som ligger her og der. Det er vanskelig for blinde å finne disse linkene, og derfor er det vanskelig å bruke nettsidene. De sier det er lette sider å ta seg frem i - men det er ikke mitt inntrykk. Det er vanskelig for seende å orientere seg, og umulig for blinde. For oss som er avhengige av tastetrykk, syntetisk tale og leselist er det umulig. Jeg bruker familien til å hjelpe meg, men de finner som oftest ikke fram de heller. De kommunale hjemmesidene er bare tilgjengelige for synsvake, ikke for blinde. Da jeg orienterte meg ved hjelp av syn gikk det greit. Da la jeg inn sterk kontrastfarge bak linkene som var aktuelle. Det er det å flytte seg ved hjelp av mus som er vanskelig, det å orientere seg på siden (Representant for FFO).

Som sitatet viser, er det altså ikke bare synshemmede og blinde som opplever at hjemmesidene kan være problematiske å finne frem i. Dette inntrykket fikk vi også fra representanter fra andre organisasjoner:

Det er en nesten umulig oppgave å orientere seg i det terrenget, og vite hvordan man skal gå frem. Jeg bruker en del data, men er ikke en reser på verken data eller internett. Det er uoversiktlige sider kommunen har. Ofte kommer jeg bare frem til en liten del av det jeg leter etter, får ingen oversikt. Derfor ringer jeg heller til kommunen, og får dem til å vise meg videre. Det er lettere med en menneskelig veiviser i forhold til å finne frem til hvor man skal henvende seg og finne informasjon om forskjellige ting (Ryggmargsbrokk og Hydrocephalusforeningen).

I spørreundersøkelsen ønsket vi å se hva som var det generelle inntrykket av hvordan kommunens hjemmesider var å finne frem i.

Figur 3.1 *Andel som sier seg enig og uenig i påstanden  
"Kommunens nettsider er enkle å finne frem i" (prosent).*



\*BF står for (Norges) Blindeforbund, NHF for Norges Handikapforbund, HL for Hørselshemmedes Landsforbund, og DF for Dysleksiforbundet. "B.surv" står for befolkningsurveyen til de fire casekommunene.

I figuren overfor går det frem at det først og fremst er medlemmer av Blindeforbundet som ikke opplever at hjemmesidene er enkle å finne frem i. Den største andelen av respondenter oppga mellomposisjonen "enten uenig eller enig" og "vet ikke" alternativet – noe som kan tyde på at de ikke kjenner til sidene godt nok til å ha en formening om spørsmålet.

Medlemmene av Blindeforbundet er ofte avhengig av tilleggsutstyr for å få informasjon fra kommunens nettsider. I intervjuene gikk det frem at medlemmer av Blindeforbundets lokallag opplevde det som et problem at kommunen slutter med papirutgaver og legger mer inn på hjemmesidene, fordi informasjonen da ikke blir tilgjengelige for dem. Som en fortalte;

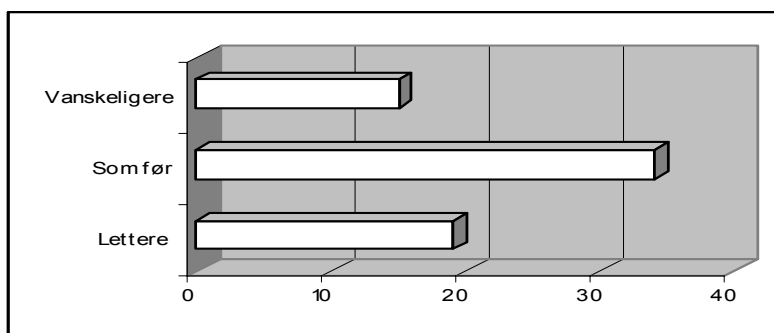
Hjemmesideproblematikken slår ut andre veien for oss. Når de blir lettere tilgjengelig for alle andre, blir de vanskelige – hvis ikke umulige å bruke for oss. Jeg som er avhengig av data, opplever nå å bli forbigått av andre, fordi nettsidene ikke er tilgjengelige for blinde. Før hadde jeg et fortrinn i forhold til de andre – jeg behersket dette bedre enn dem (Representant for FFO, medlem av kommunalt råd for funksjonshemmede).

Medlemmene av Blindeforbundet ble derfor spurt om de opplevde at det var blitt lettere eller vanskeligere å få informasjon fra kommunen



etter at kommunen hadde tatt i bruk internett og e-post. Svarfordelingen fremgår i figuren nedenfor.

Figur 3.2 *Andel medlemmer fra Blindeforbundet som mener det er blitt lettere, vanskeligere eller som før å få informasjon fra kommunen etter at de har tatt i bruk internett og e-post for å formidle informasjon (prosent) (N=200).*



Mens en av fem opplevde at det var at det var blitt lettere å få tak i informasjon fra kommunen, opplevde nesten en like stor andel – rundt 15 prosent – at det var blitt vanskeligere. Dette er et funn som er vel verdt å merke seg for kommunene – at målet om større åpenhet og mer informasjon til innbyggere ikke nødvendigvis oppnås for synshemmede. Den største andelen opplevde ingen forskjell i tilgang på informasjon.

Et annet problem medlemmer av Blindeforbundet stadig møter på kommunale hjemmesider er at formatet på datafilene ikke er tilgjengelig for dem. Grunnen til dette er blant annet at kommunene mer og mer har gått over til å legge ut pdf-filer. Pdf-filene kan være vanskelig tilgjengelige for synshemmede som er avhengig av leselist og syntetisk tale.

Og når vi kommer til den korrekte linken, ligger gjerne dokumentet i pdf-format. Og da får vi et nytt problem. Pdf-formatet brukes for at dokumentet skal lagres slik avsender vil ha det, men det skaper problemer for oss. Vi må kunne databehandle tekster for å få den inn på syntetisk tale. Html-dokumenter er greiere, men selv Word kan være vanskelig. Problemet med kommunale hjemmesider er at man desentraliserer ansvaret for produksjon av tekst og dokumenter, som blir lagt ut i alle former for format. (Representant for Blindeforbundet)

---

I tillegg møter synshemmede stadig nye utfordringer for å finne den informasjonen de ønsker;

Både e-post og internett var glimrende verktøy for blinde i starten. Det visket ut grensene mellom blinde og seende, og i 1993 var vi likestilte med seende i pc-bruken. Men etter hvert har dette endret seg. Når det gjelder e-post så sender man nå oftere og oftere en URLadresse heller enn å hekte på dokument som vedlegg. Problemet her er for det første at det ikke kan arkiveres, for om et år så er innholdet på URLadressen endret. Det andre problemet er at vi trekkes inn i Weben, og det er problematisk. Problemene med websider nå er at de fleste internettsider krever syn for å orientere seg. Vi har nettlesere som leser linjevis, og det gjør at nettsider med rammer og høyre og venstremargslinker blir veldig vanskelig å orientere seg i. Å sitte og bruke skjermorienteringsfunksjonen tar derfor fryktelig mye tid (Representant for Blindeforbundet)

Kommuner satser i større grad på å bli 24-timers-kommuner, som innebærer at søknadsmuligheter, kontaktinformasjon og informasjon om kommunale tjenester til enhver tid skal være tilgjengelig på internett. Det er derfor blitt mer og mer utbredt at kommuner gjør søknadsskjemaer elektronisk tilgjengelige på internett. I 2004 hadde 61 prosent av landets kommuner gjort elektroniske søknadsskjemaer på noen tjenesteområder, mens 8 prosent av kommunen hadde gjort dette på alle tjenesteområder (Hovik og Stigen 2004:70). Slike elektroniske søknadsskjemaer representerer imidlertid et problem for synshemmede;

Når det gjelder søknader og skjemaer som legges ut på nett, er dette nesten umulig for oss å orientere oss i på grunn av rammer og kryssrammer osv. I slike visuelle presentasjoner vet ikke konverteringsprogrammet vårt hvor man befinner seg. Vi vet ikke om vi setter kryss i riktig rute osv (Representant for Blindeforbundet)

Som en oppsummerende kommentar er det verdt å merke seg at til tross for at alle casekommunene oppga at et mål for hjemmesidene var at de skulle være tilgjengelig for alle (og tilfredsstillende de internasjonale WAIkriteriene), opplevde spesielt medlemmer av Blindeforbundet at hjemmesidene var lite tilgjengelige. Dette skyldes i stor grad den visuelle oppbygningen, samt bruk av pdf-filer. For mange representerer selvbetjeningskommunen, med digitale søknadsskjemaer og søketjenester, en hindring for å kunne delta på lik linje med andre.

Ser vi på det landsomfattende datamaterialet opplever mellom 23 og 31 prosent av medlemmene i de ulike organisasjonene at sidene var lette å finne frem i, - heller ikke det et overveldende flertall. Vi skal i det videre se på hva slags informasjon respondentene innhenter fra kommunens hjemmesider.

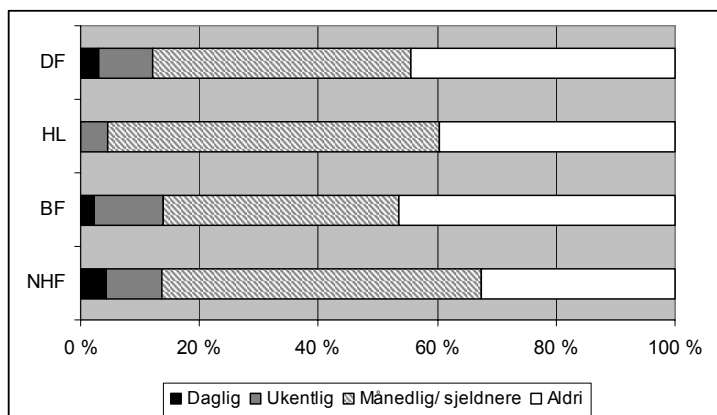
## 3.2 Informasjon

Som tidligere nevnt hadde så godt som alle norske kommuner egne nettsider i 2005, hele 98 prosent ifølge SSB (2004), og de fleste kommuner legger ut informasjon både om kommunale tjenestetilbud og politiske saker på sine hjemmesider.

Hva slags informasjon innhenter respondentene fra kommunens hjemmesider? Og hvor viktig er hjemmesidene i forhold til andre, mer tradisjonelle informasjonskilder om kommunen og kommunalpolitikk? Som vi var inne på i kapittel 2 har man de siste årene sett en utvikling fra papirbasert til nettbasert informasjonsformidling i kommunene, med en klar nedgang fra 1995 til 2004 i ”tradisjonelle” informasjonstiltak (Hovik og Stigen 2004, Vabo og Stigen 2000). En langt mindre andel kommuner hadde i 2004 egen informasjonsavis eller fast informasjonsspalte i lokalavisen enn i 1999, men denne nedgangen er kompensert med en til dels kraftig økning i bruk av kommunale hjemmesider som en informasjonskanal (Hovik og Stigen 2004).

Brukes så kommunens hjemmesider til å søke informasjon om møtevirksomhet og andre emner? Tabellen nedenfor gir en oversikt over om, og hvor ofte, medlemmene besøker kommunens hjemmeside.

Figur 3.3 Omtrent hvor ofte er du inne på kommunens hjemmesider? (Prosent).



\* DF står for Dysleksiforbundet, HL for Hørselshemmedes Landsforbund, BF står for (Norges) Blindeforbund og NHF for Norges Handikapforbund.

Et klart flertall har en eller annen gang vært inne på kommunens hjemmesider, selv om det er relativt få som er inne daglig og ukentlig. Sammenlikner man med befolkningssurveyen, er det ikke store variasjoner. Mens rundt halvparten oppgir at de har vært inne på kommunens hjemmesider i befolkningssurveyen, ligger tallene for organisasjonene litt over og litt under dette. Her skal man likevel merke seg at det mindretallet som aldri har benyttet seg av hjemmesidene utgjør en relativt stor andel: mellom 30 og 44 prosent. Dette er et viktig funn, sett i lys av at kommuner i økende grad bruker internett til å legge ut informasjon om kommunen. Når de tradisjonelle formene for informasjonsformidling forsvinner, som informasjonsaviser, brosjyrer og lignende, og stadig mer legges på hjemmesidene, risikerer man at informasjonstilførselen reduseres for den andelen av organisasjonsmedlemmer som ikke bruker hjemmesidene.

### Hva slags informasjon søkes?

Kommunenes bruk av internett til å formidle informasjon ut til sine innbyggere er svært utbredt. Tidligere undersøkelser viser en generell tendens til å bygge opp hjemmesiden med et serviceformål – å få ut informasjon om kommunens tjenestetilbud (Pratchett 1998, 1999). En informasjonsansvarlig i en av casekommunene begrunnet dette med følgende;

Det handler om deg, du får hjelp med problemer og til velferd. Retningen dreier mot tjenestetilbud. Folk er mest opptatt av ”Hva kan vi få av kommunen?”. Vi har derfor

prøvd å dreie nettstedet mer over mot tjenestetilbudet, sammen med over 90 prosent av norske kommuner. Tjenester ligger øverst på siden, det er det vi vil profilere.

Flere av representantene fra organisasjonenes lokallag reagerer på at det er service- eller brukerorienteringen som er den dominerende på kommunens nettsider. Som en representant for Blindeforbundet understreket;

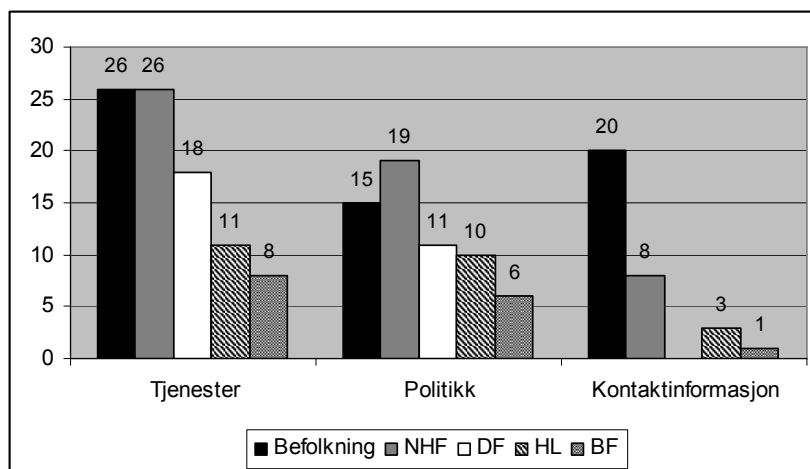
Jo, det er en klar brukerorientering på sidene. Har ofte lett etter høringsuttalelser som er kommet inn, og det er problematisk å finne. For at organisasjonene skal kunne påvirke kommunal politikk er det viktig å kunne overvåke sidene, og finne referater og protokoller osv. Det bør sørges for at det er gode muligheter til å følge med. I dag er det mest jungeltelegrafene og aviser som snapper opp saker som skal opp.

Til tross for denne vektleggingen av tjenestetilbudet oppgir mer enn 80 prosent av kommunene at de også legger ut informasjon om politisk aktivitet på sine hjemmesider<sup>22</sup>. Her har vi sett en markant endring de siste årene. I 1999 var det kun hver fjerde kommune som la ut sakskart og referat fra politiske møter– mens andelen altså har steget til over 80 prosent i 2004 (Hovik og Stigen 2004:103). Dette innebærer at de kommunale hjemmesidene både inneholder informasjon om tjenestetilbudet og om mer politiske saker. Hva slags informasjon er medlemmene av organisasjonene ute etter når de går inn på kommunale hjemmesider?

---

<sup>22</sup> 87 prosent annonserer kommunestyremøter, 81 prosent legger ut referat fra kommunestyremøter, 81 prosent orienterer om kommunens planer (SSB 2004:93).

Figur 3.4 *Andel som søker informasjon om tjenester, politikk og kontaktinformasjon på kommunens hjemmesider (prosent).*

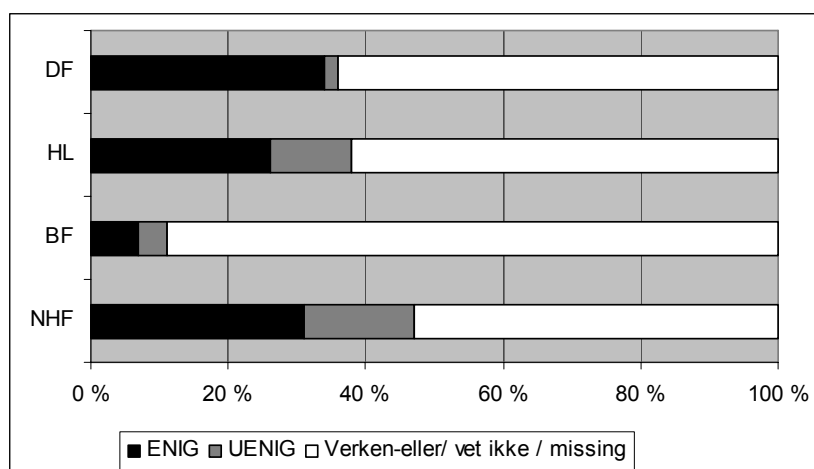


\* BF står for (Norges) Blindeforbund, NHF for Norges Handikapforbund, HL for Hørselshemmedes Landsforbund, og DF for Dysleksiforbundet.

Av tabellen går det frem at de fleste grupper i større grad søker informasjon om tjenester enn politikk. Dette er i tråd med hva man finner i andre skandinaviske undersøkelser (se for eksempel Torpe og Ulrich 2005). For to av organisasjonene, Blindeforbundet og Hørselshemmedes Landsforbund er andelen imidlertid omtrent den samme. Her ser vi i tillegg at gjennomsnittet i befolkningssurveyen er noe høyere enn hva det er i de fleste organisasjonene. Bare gjennomsnittet i Norges Handikapforbund ligger på samme nivå.

Hjemmesidene taes altså i bruk til å finne informasjon om lokalpolitikk. Men som vi så i kapittel 2 er det svært få som anser de kommunale hjemmesidene som viktige kilder til informasjon om lokalpolitikk, henholdsvis 17 prosent i befolkningssurveyen og 15 prosent av respondentene i surveyen til organisasjonene. Over dobbelt så mange oppgir at kommunale brosjyrer og informasjonsblad er viktige. Opplever så medlemmene av organisasjonene at de finner den informasjonen de er ute etter på kommunens hjemmesider?

Figur 3.5 *Hvordan respondentene stiller seg til påstanden ”Jeg finner den informasjonen jeg trenger på kommunens nettsider” (prosent).*



\* NHF står for Norges Handikapforbund, DF står for Dysleksiforbundet, HL for Hørselshemmedes Landsforbund, og BF står for (Norges) Blindeforbund.

Tabellen viser variasjon mellom de ulike organisasjonenes medlemmer på om de finner den informasjonen de er ute etter på kommunens nettsider. Her må vi imidlertid merke oss den høye andelen som har svart ”vet ikke” eller ”enten eller” – som tolkes som en indikator på at det er få som har søkt etter informasjon på de kommunale hjemmesidene. Andelen som ikke oppgir noen formening om dette spørsmålet er spesielt stor blant Blindeforbundets medlemmer.

### Hva slags informasjon savnes?

Flere av representantene fra lokallagene og fylkes/regionlagene mener tilgjengelighet handler vel så mye om tilgang på relevant informasjon. Både i intervjuene og i spørreskjemaet ble det lagt inn spørsmål om det var spesielle ting man savnet på de kommunale hjemmesidene. Det var særlig fire moment som ble trukket frem; bedre informasjon om rettigheter, bedre informasjon om kommunalt råd for funksjonshemmede, linker til funksjonshemmedes organisasjoner og linker til politiske partiers lokallag. Nedenfor følger en mer systematisk gjennomgang av de innspillene som hyppigst ble nevnt.

#### a) Informasjon om rettigheter

Flere av representantene fra lokal- og fylkeslagene etterlyste spesielt informasjon om rettigheter, regler og økonomiske støtteordninger. De

opplevde å være guider for medlemmer og pårørende i å lete frem slik informasjon, noe de tolket som en svikt i informasjonsplikten til kommunale myndigheter. Deres ønske var sidene kunne fungere som et ressurssted hvor opplysninger om relevante tjenester og støtteordninger ble lagt ut, og hvor det gikk klart frem hvilket regelverk og rettigheter som lå til grunn for tjenestene. Som en representant fra Foreningen for muskelsyke uttrykte det; ”de som jobber i kommune og trygd opplyser ikke om hva vi har rett på, bare om det vi ikke har rett på.”. Også en samlet oversikt over kommunens tilbud for forskjellige grupper av funksjonshemmede ble etterlyst. De opplevde nå at denne informasjonen presenteres ulike steder på nettsidene (gjærne delt etter sektor), noe som gjør det vanskelig å få oversikt.

*b) Link til kommunalt råd for funksjonshemmede*

Svært mange trakk frem at det bør være link til en egen hjemmeside for kommunalt råd for funksjonshemmede. Her bør det blant annet ligge informasjon om rådet, møtetider, saker som er tatt opp og kontaktinformasjon. En slik link finnes allerede på mange av de kommunale hjemmesidene, men det ble også påpekt at linkene bør få en mer fremtredende plass på hovedsiden. Ofte er den skjult under linken til helse- og sosialsektor eller liknende, eller som en representant for Norges handikapforbund eksemplifiserte;

Når det gjelder denne kommunens hjemmesider er det nesten umulig å finne samme link der, og det er heller ikke lett på fylkeskommunens sider. Man må følge den tankegangen de har her, og det gir dårlig signaler at det bare er plassert under plan. Man har heller ingen gode søkemuligheter på disse sidene. På en av dem må man gå via plan – og det er en labyrint ikke alle finner ut av. Dette synes jeg er oppsiktsvekkende. Et mål hadde vært å få disse mer synlige.

Et annet innspill var å legge rapporter som de kommunale råd for funksjonshemmede hadde produsert, ut på kommunens hjemmesider. Ved å legge dem ut på rådernes nettsted, med direkte link fra kommunale hjemmesider, ville mennesker med funksjonsnedsettelse lettere finne frem til dem – og kommunene hadde kanskje følt seg mer forpliktet til å følge opp det temaet rapporten handlet om. Som en av de intervjuede uttalte:

Det hadde vært interessant å se om kommunene og fylkeskommunene er interessert i å legge ut for eksempel våre rapporter om videregående skoler på sine hjemmesider. Da føler de seg kanskje mer forpliktet til å



ta tak i det. I Tromsø hadde vi i høst en aksjon hvor vi fikk med oss ordføreren på en tur i byen, for å kartlegge tilgjengelighet. Da hadde vi med TV, og han forkpliktet seg offentlig på tv at han skulle gripe tak i det. Det blir kanskje noe liknende hvis slike rapporter legges på de kommunale hjemmesidene. Det ville blitt et press på kommentarer og oppfølging av saken – og det hadde vært et fint virkemiddel for oss (Norges Handikapforbund).

Et annet forslag var å lage en egen database hvor resultater fra slike rapporter ble lagt inn.

Også linker til andre brukerråd ble etterlyst, som ungdomsråd, lokale fellestråd og liknende.

*c) Linker til partier og organisasjoner*

Noe som hyppig ble etterlyst var linker til lokale organisasjoner, først og fremst interesseorganisasjonene for mennesker med funksjonsnedsettelse. På den måten kunne man enklere få oversikt over hva som fantes av organisasjonsvirksomhet, og lettere få tak i kontaktinformasjon.

I tillegg var det flere som etterlyste linker til politiske partiers lokallag, og oppdatert sammenliknbar informasjon om partienes standpunkter i valgkampen. Dette fordrer imidlertid at lokallagenes hjemmesider oppdateres jevnlig, og at slik informasjon legges ut.

*d) Informasjon om politikken innhold*

Et annet innspill var at kommunens hjemmesider på en bedre måte burde formidle politikken innhold ut til innbyggerne.

Det hadde vært en god ide å legge ut sammendrag av hovedtrekkene fra et bystyremøte. Det hadde vært en bedre måte å formidle politikken til innbyggerne. Man må få det på et nivå så folk forstår hva vedtakene innebærer. Politikken må bli mer synlig, og man bør vise hvilke prioriteringer og nedprioriteringer som er gjort. Det er viktig å få frem nedprioriteringene, ikke bare alt det fine kommunen gjør. Dette er et viktig virkemiddel for å få folk til å engasjere seg, for da er det lettere for dem å si ”dette skal jeg blande med opp i!” (Bystyrerepresentant som sitter i kommunalt råd for funksjonshemmede).

En annen etterlyst enklere oversikt over hvordan de ulike representantene hadde votert i ulike kommunalpolitiske saker;

I tillegg kunne det vært en ide å ha oversikt over voteringer. Det er viktig med slik innsyn i demokratiet – hvem som voterer hva i ulike saker. Vi må få innsyn i de politiske prosessene. Hjemmesidene er kanskje et symptom på en tendens man ser generelt, at byråkratiet får mer makt (representant for Blindeforbundet).

*e) Kontaktinformasjon til saksbehandlere og ansatte*

Av andre innspill var det også en del som etterlyste bedre kontaktinformasjon til saksbehandlere. På mange kommunale hjemmesider oppgis kontaktinformasjon til sentralbordet, eller til etaten – ikke til hver enkelt saksbehandler. Både telefonnummer og e-postadresser til alle ansatte etterlyses.

*f) Kommunen som aktiv informasjonspreder via e-postlister*

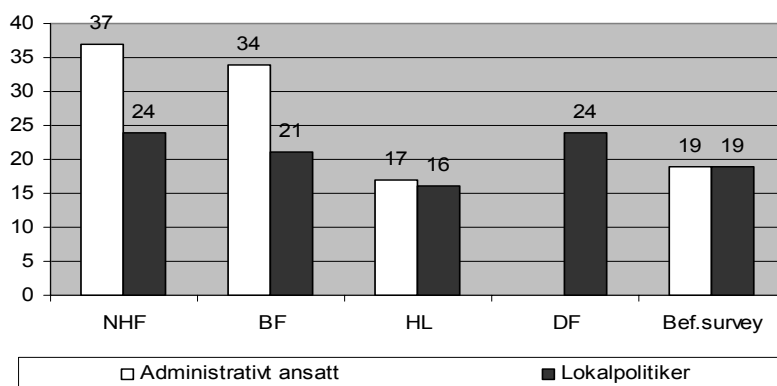
Kommunene ble dessuten oppfordret til aktivt å ta i bruk e-postmediet i informasjonsformidlingen, noe en av casekommunene hadde startet med:

Jeg skal nå få ansvar for kommunikasjon med kommunen. Det er snakk om at de skal sende forskjellige organisasjoner hyppige informasjonsmail, som vi skal spre videre utover i organisasjonen. På den måten er det lettere å holde seg oppdatert på endringer som skjer i kommunen. Jeg kommer nok ikke til å spre det ut via mail, men via møter, dette fordi så få medlemmer har pc – mange av medlemmene er jo eldre. Kommunen har slik sett spilt en mer aktiv rolle overfor oss med dette initiativet, dette var et tilbud fra dem (representant for Blindeforbundet).

### 3.3 Kommunikasjon

Med *kommunikasjon* mener vi direkte kontakt mellom innbyggere og lokalpolitikere og kommunalt ansatte i kommunen, og vi er spesielt interessert i kommunikasjonen som går via e-post. Som vi har vært inne på i tidligere kapitler er det ut fra en deltakerdemokratisk tilnærming viktig med nær kontakt mellom de styrende (lokalpolitikere) og de styrte (innbyggerne), slik at de styrende er informert om de styrtes meninger og vurderinger, og slik at de styrte kan forsøke å påvirke lokalpolitiske forhold. Vi ønsket i denne undersøkelsen å se på omfanget av den direkte kontakten innbyggerne hadde hatt med lokalpolitikere og administrativt ansatte, for så å undersøke hvilken kontaktform som foretrekkes.

Figur 3.6 *Andel som oppgir de har tatt kontakt med lokalpolitikere og/eller administrasjon om forhold i lokalsamfunnet (prosent).*

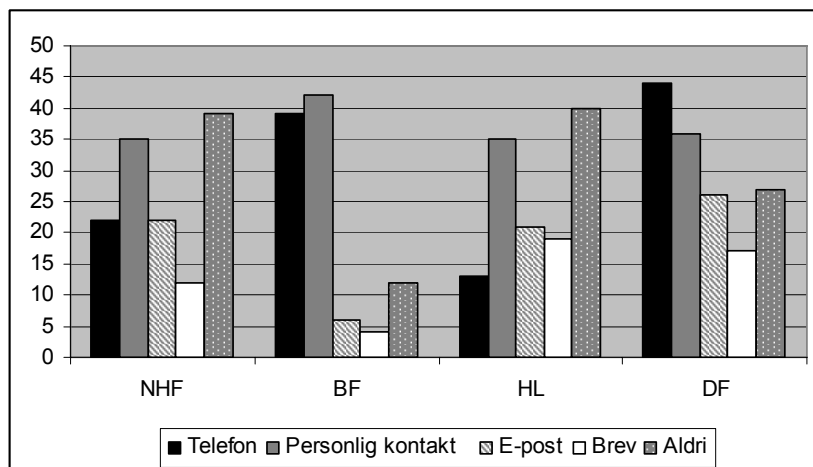


Av figuren går det frem at en av fem i befolkningsurveyen har kontaktet en lokalpolitiker og administrativt ansatte om forhold i kommunen. Vi ser at andelen som har kontaktet en administrativt ansatt om forhold i kommunen er litt høyere for respondenter fra Norges Handikapforbund og Blindeforbundet.

Har kommunene tilrettelagt for kommunikasjon via e-post ved å legge e-postadresser til lokalpolitikere ut på hjemmesidene? Mens hver femte kommune presenterte e-postadresser til politikere på de kommunale hjemmesidene i 1999, gjorde over halvparten av kommunene dette i 2004 (Hovik og Stigen 2004:103). Også her er den administrative delen av kommunen mer fremtredende på hjemmesiden enn den politiske delen av kommunen. En langt høyere prosentandel av kommunene har e-postforbindelse med administrativt ansatte; i 1999 var andelen 73 prosent, mens den i 2004 var hele 93 prosent.

Hvordan vurderes så e-post i forhold til mer tradisjonelle kommunikasjonskanaler, som telefon, brev og personlig kontakt (ansikt til ansikt)? Vi spurte først om hvilke kommunikasjonskanaler respondentene foretrakk når de skulle komme i kontakt med lokalpolitikere i kommunen.

Figur 3.7 *Andel organisasjonsmedlemmer som oppgir hvilke kommunikasjonskanaler de foretrekker hvis de skal komme i kontakt med en lokalpolitiker (prosent). Flere svar mulig.*

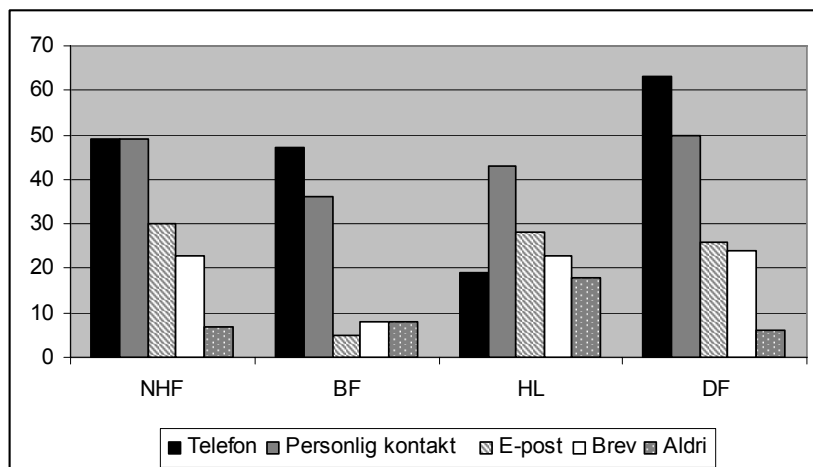


\* NHF står for Norges Handikapforbund, DF står for Dysleksiforbundet, HL for Hørselshemmedes Landsforbund, og BF står for (Norges) Blindeforbund.

Figuren viser at den største andelen av medlemmer i de fleste av organisasjonene foretrekker tradisjonelle kommunikasjonskanaler som personlig kontakt (ansikt til ansikt) og telefon. Hørselshemmedes landsforbund har en langt lavere andel medlemmer som foretrekker telefon enn de andre organisasjonene, noe som var forventet. Det er likevel overraskende mange som foretrekker e-post, rundt 21-26 prosent av respondentene i de fleste av organisasjonene. For Blindeforbundets medlemmer er imidlertid andelen som foretrekker e-post vesentlig lavere – rundt 6 prosent. Her er det verdt å merke seg at flere foretrekker e-post enn brev når de skal ta kontakt med en politiker. Flere av de intervjuede lokalpolitikere har inntrykk av at innbyggerne synes det er lettere å ta kontakt med dem via e-post, og at kommunikasjonskanalen har bidratt til å øke antallet tilbakemeldinger de får fra innbyggerne. En relativ stor andel oppgir likevel at de aldri er i kontakt med lokalpolitikere.

Medlemmene fra organisasjonene ble også spurt om hvilken kommunikasjonskanal de foretrakk når de skulle kontakte administrativt ansatte (gjelder også saksbehandlere) i kommunen.

Figur 3.8 *Andel organisasjonsmedlemmer som oppgir hvilke kommunikasjonskanaler de foretrekker hvis de skal komme i kontakt med administrativt ansatte i kommunen (prosent). Flere svar mulig.*



\* NHF står for Norges Handikapforbund, DF står for Dysleksiforbundet, HL for Hørselshemmedes Landsforbund, og BF står for (Norges) Blindeforbund

Her ser vi av figuren at nesten halvparten av respondentene i alle organisasjonene foretrekker personlig kontakt når de skal ta kontakt med administrativt ansatte i kommunen. Over halvparten av respondentene foretrekker dessuten telefonkontakt, med unntak av respondentene fra Hørselshemmedes Landsforbund. Her var andelen som foretrakk telefon kun 19 prosent. Også her var det flere som oppga at de foretrekker e-post enn brev. Svært få oppgir at de aldri er i kontakt. Blindeforbundets medlemmer foretrekker ikke kontakt via skriftlige medier (brev, e-post), men heller via muntlige (personlig kontakt og telefon).

Har respondentene tiltro til e-postmediet? E-post er et skriftlig medium, men anses ofte som en mellomting mellom brev og telefon, fordi kommunikasjonen ofte har en mer uformell og muntlig karakter enn man er vant til fra brevmediet. Annen forskning på området viser at sensitive saker oppleves som enklere å formidle via e-post, og at terskelen for å kontakte personer i høye sosiale posisjoner er lavere (Savolainen 1999:775). I intervjuene i undersøkelsen trakk flere frem fordelene ved mediets skriftlighet;

Ja, for hvis jeg sender mail, så får jeg svarene skriftlig tilbake, da sitter jeg igjen med noe etterpå som jeg kan

kikke på. Hvis det er på telefon, da blir det liksom min jobb å notere ned i full fart, og da er det ikke så lett å få med seg hvis det er noe jeg ikke skjønner der og da (Hørselshemmedes Landsforbund).

Mange funksjonshemmede har problemer med å prate, for eksempel de som har cerebral parese. For dem er e-post en god mulighet for dem til å formulere seg og kommunisere skriftlig, som gjør at de er i bedre stand til å uttrykke seg. For en venninne av meg som har store problemer med å snakke er det mye bedre å henvende seg til kommunen via e-post. For henne er det helt umulig å ringe (Norges Handikapforbund)

Flere opplevde imidlertid e-post mediet som mindre forpliktende – og hadde mindre tiltro til at kommunalt ansatte følte seg forpliktet til å svare på henvendelser som hadde kommet via e-post enn via brev.

Som regel kjenner jeg dem jeg skal ta kontakt med, og personlig kontakt er som regel bedre (telefon, direkte kontakt). Hvis du sitter og ser dem rett i øya, er det vanskelig for dem å snike seg unna det de lover. Det er mer forpliktende å se dem i øya. Hvis vi vil ha skriftlige svar sender vi formelle brev. Vi har oppfattet det slik at for å være sikker på å få svar, så sender vi heller brev enn e-post. Da kan vi vise til brevene og si, ”se her hva du skrev for tre måneder siden”(Norges Handikapforbund).

Jeg henvender meg ikke via mail, for da får jeg ikke svar. Det er i personlige møter vi diskuterer med kommunen. Skal jeg henvende meg til fylkesmann eller kommune er det gjennom brev, telefon eller skriftlige klager. Har nok sendt mail en gang også, men kan ikke huske å ha fått tilbakemelding (Foreningen for muskelsyke).

Den personlige ”se-i-øya”kontakten blir altså oppfattet som det mest forpliktende i forhold til å følge opp løfter.

### 3.4 Deltakelse – nettdebatter

Mange kommuner, lokalaviser og organisasjoner har etablert elektroniske debattfora – som vi her kaller *nettdebatter* – hvor innbyggerne kan diskutere saker de er opptatt av. Disse foraene har ulik karakter, men felles for dem er at de er åpne for deltakelse for alle som har tilgang til internett.

Nettdebatter representerer et nytt element i den lokaldemokratiske offentlighet, og representerer en mulighet for innbyggere, lokalpolitikere og kommunalt ansatte til å diskutere lokalpolitikk og andre temaer. Som vi redegjorde for i innledningskapittelet fremhever særlig den deliberative demokratimodellen betydningen av en lokalpolitisk offentlighet hvor politiske forhold diskuteres. Gjennom åpen offentlig debatt skal saker settes på dagsorden og ulike løsninger vurderes og prøves. I den offentlige debatten er det viktig at alle syn blir representert, og alle innbyggere må derfor ha mulighet til å delta. Tradisjonelt har den offentlige debatten foregått på kommunestyremøter og i massemediene, men på grunn av knapphet på plass og tid er tilgangen til disse offentlige arenaene begrenset. Gjennom digitale debattfora kan flere enn tidligere delta i diskusjon om politiske temaer. På internett er det ubegrenset plass til meningsutvesking, og man har derfor tenkt seg at internett ville kunne utvide den offentlige debattens omfang, og at flere gjennom internett vil få mulighet til å delta i diskusjon av politiske temaer.

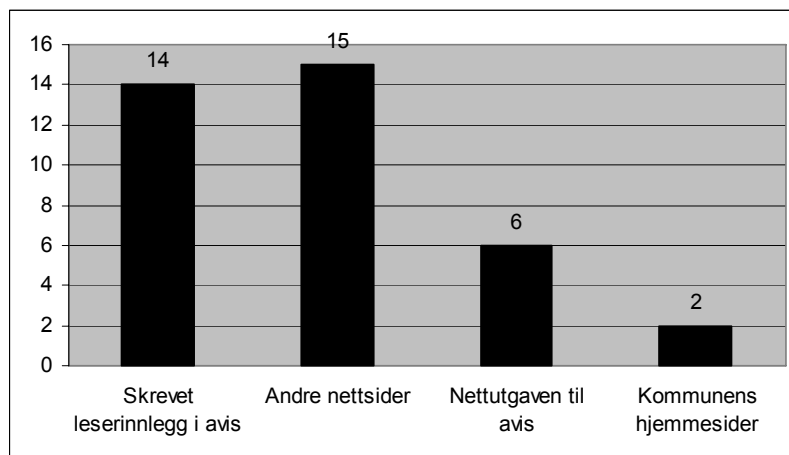
Det mest nærliggende er å sammenlikne nettdebatter med lokalavisens leserbrevspalter, som tradisjonelt har vært en arena for lokalpolitisk debatt. En del trekk ved nettdebattene er likevel fundamentalt forskjellige, fordi det er mindre siling av oppslag i nettdebatter. Mens det i papiravisene er redaksjonen som bestemmer hva som skal på, er det i de fleste nettfora slik at alt kommer på, med mindre innholdet er av sjikanerende eller sterkt rasistisk karakter. Delvis som et resultat av den fraværende redaksjonelle silingen får debattene i nettutgavene ofte et større omfang, og uansett fremstår omfanget gjerne som større fordi tidligere innlegg blir liggende på samme side og debatter kan leses i sammenheng. Til forskjell fra i leserinnlegg kan innsender også få umiddelbar respons på sitt innlegg og kan umiddelbart svare tilbake. Disse trekkene ved nettdebatter gjør det rimelig å anta at deltakelsen her får en annen karakter enn i leserbrevspaltene, og at en større andel av befolkningen får mulighet til å delta.

Det er imidlertid få kommunale hjemmesider som har en nettdebattsider. I følge Hovik og Stigens (2004:105) redegjørelse for den kommunale organisasjonsdatabasen hadde 16 prosent av landets kommunale hjemmesider nettdebattsider i 2004. Atskillig flere kommuner har lagt til rette for en ris/ros-funksjon på sine hjemmesider, hvor innbyggerne kan legge inn klager eller skryt, noe hele 42 prosent av kommunene i 2004 oppga de hadde.

Vi ønsket i vår studie å undersøke både deltakelse i nettdebatter generelt, og deltakelse i nettdebatter på kommunens hjemmeside spesielt. Vi skal først se på resultatene fra befolkningssurveyen.

Figuren under viser hvor stor andel av respondentene i befolkningssurveyen som har deltatt i debatt i ulike fora.

Figur 3.9 *Andel som har deltatt i debatter i ulike offentlige fora. Befolkningssurveyen i casekommunene (prosent) (N=1236).*



23 prosent oppgir at de en eller flere ganger har deltatt i nettdebatter enten i lokalavisen, på kommunens hjemmeside eller på andre nettsteder, mens litt færre, 14 prosent har skrevet leserbrev i avisen. Noen flere yngre enn eldre har deltatt i nettdebatter, og tendensen er svakt økende med økende inntekt og utdanning. Svært mange av dem som har skrevet leserinnlegg i avis har også skrevet innlegg i nettdebatt.

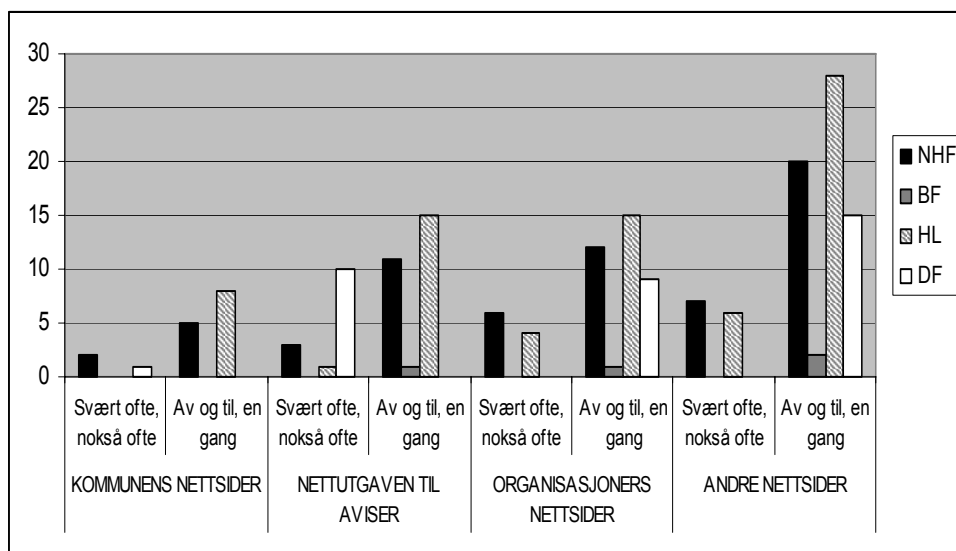
På spørsmål om hvor hyppig de deltar, er imidlertid tallet lavere; rundt 2 prosent deltar daglig eller ukentlig deltar i internettdebatter. 3 prosent oppgir at de deltar månedlig, og 14 prosent sjeldnere.

En ting vi har vært spesielt interessert i å se på i denne studien er om det finnes forskjeller mellom hvordan innbyggere med og uten funksjonsnedsettelse tar i bruk nettdebatter. I mye av den internasjonale forskningslitteraturen presenteres nettopp nettdebatter for å være en helt ny deltakelsesarena som kan utvide rammen for den offentlige debatt, og inkludere flere innbyggere i denne. Kan det tenkes at det faktisk at man på denne diskusjonsarenaen ikke trenger være fysisk tilstede, bare virtuelt tilstede, gjør det enklere for innbyggere med funksjonsnedsettelse å delta? I så fall vil vi kunne forvente at innbyggere med funksjonsnedsettelse tar arenaen i bruk, og vurderer den som nyttig og verdifull.



I spørreundersøkelsen til medlemmene var vi derfor interessert i hvor aktive de var i nettdiskusjoner generelt, og i nettdiskusjoner på kommunens hjemmesider spesielt. Respondentene ble spurt om de noen gang hadde deltatt i diskusjoner på internett, enten på kommunens hjemmesider, i nettutgaven av lokalavisen, på organisasjonens nettside eller på andre nettsteder.

Figur 3.10 *Andel av medlemmene som oppgir at de deltar i nettdebatter svært ofte/nokså ofte eller av og til/en gang (prosent).*



\* NHF står for Norges Handikapforbund, DF står for Dysleksiforbundet, HL for Hørselshemmedes Landsforbund, og BF står for (Norges) Blindeforbund (Blindeforbundets medlemmer har bare blitt spurt om de har deltatt, ikke hvor hyppig).

Som figuren viser kommer debattene på kommunens hjemmesider kommer dårligst ut. Få har deltatt på nettdebatter på kommunens hjemmesider, mens de fleste har deltatt i nettdebatter på andre nettsider, deretter kommer organisasjonens nettsider og nettutgaven til avisen.

Hvis vi ser på de som har deltatt på avisers nettsider, oppgir en av fem i befolkningssurveyen at de en eller annen gang har skrevet innlegg, og tallene for Norges Handikapforbund og Hørselshemmedes Landsforbund ligger litt under (henholdsvis 14 og 16 prosent). Andelen er vesentlig mindre i de andre organisasjonene.

Deltakelsen på organisasjonenes nettdebatter er av litt større omfang, hver femte respondent fra Norges Handikapforbund og Hørselshemmedes Landsforbund har deltatt her. Også her er andelen fra de to andre organisasjonene markant mindre.

Mest omfattende deltakelse finner vi imidlertid i nettdebatter på andre nettdebattarenaer. Hver fjerde respondent fra Norges Handikapforbund oppgir at de har deltatt i slike nettdebatter, og hele 37 prosent av respondentene fra Hørselshemmedes Landsforbund oppgir det samme.

For noen av organisasjonene var det også lagt inn spørsmål om hvilke temaer de hadde diskutert i nettdebatter. Den er særlig temaer som omhandler interesser og fritid som diskuteres, mens andelen som oppgir at de diskuterer politiske temaer er litt mindre.

Dersom vi sammenlikner omfanget av deltakelsen i nettdebatter, ligger andelen organisasjonsmedlemmer som har deltatt i nettdebatter langt over andelen av befolkningssurveyen. Dette gjelder først og fremst for medlemmene av Hørselshemmedes Landsforbund og Norges Handikapforbund. For Blindeforbundet er andelen tvert i mot lavere enn i befolkningssurveyen.

Vi fant ikke variasjon mellom innbyggere med og uten funksjonsnedsettelse når det gjaldt vurderingen av nettdebatter. Rundt en fjerdedel opplevde nettdebatter som et godt sted å få skapt oppmerksomhet rundt problemene i kommunen.

### 3.5 Innflytelse på utforming og innhold?

Sørger kommunene for at innbyggere med funksjonsnedsettelse, eller deres interesseorganisasjoner, får komme med innspill og vurderinger i utformingen av kommunale hjemmesider? I intervjuene i de fire casekommunene spurte vi både de ansvarlige for hjemmesidene i kommunen, kommunalt råd for funksjonshemmede og interesseorganisasjonenes lokallag om dette. Inntrykket vi fikk var at lokallagene og kommunalt råd for funksjonshemmede i liten eller ingen grad var blitt invitert til å gi innspill til utformingen av nettsidene. Flere av intervjuene med regionalnivået av organisasjonene styrket denne observasjonen;

I min region kjenner jeg ikke til en kommune hvor kommunalt råd eller lokallagene har blitt trukket inn i dette.

Vi fikk imidlertid ikke inntrykk av at kommunalt råd for funksjonshemmede på egen hånd hadde tatt initiativ til å komme med innspill knyttet til utformingen av nettsidene. Som en av de ansvarlige for hjemmesidene i kommunen sa;

Vi burde nok ha diskutert utformingen av de kommunale hjemmesidene med kommunalt råd for funksjonshemmede. Vi kunne kontaktet dem, men må jo også forvente at de sier fra. Vi viste dem nettsidene da de var ferdige – så de kunne komme med kommentarer. Men de kom bare med noen småting – som at de også ville ha e-post.

Noe av forklaringen på den manglende inkluderingen i utformingsprosessen kan ligge i at universell utforming og tilgjengelighet først og fremst blir tolket som fysisk fremkommelighet av de kommunale rådene. Flere av de kommunale rådene for funksjonshemmede hadde ikke tenkt på å ta opp de kommunale hjemmesidene som et tema på dagsorden. Fokuset på fysisk fremkommelighet kan kanskje forklares av andre observasjoner vi har gjort. Som vi viste i kapittel 2 er det først og fremst respondentene fra Norges Handikapforbund som har kjennskap til rådet og aktivt er i kontakt med rådet for å få informasjon og gi innspill. Det er også dem som i størst grad har formeninger om rådets rolle og innflytelse i lokalpolitikken, kanskje fordi organisasjonen er flinkere enn de andre organisasjonene til å opplyse sine medlemmer om de kommunale rådene. Dersom medlemmene av Norges Handikapforbund er de mest aktive i å fremme sine interesser gjennom rådet kan dette muligens forklare litt av det sterke fokuset på *fysisk* fremkommelighet.

Politikernes fravær i utformingen av kommunens hjemmesider er en annen tendens vi har sett i datamaterialet, og disse observasjonene samsvarer med annen forskning på området (Teknologirådet i Danmark 2005). Dette kan ha uheldige konsekvenser for innbyggere med funksjonsnedsettelse, og også for andre innbyggere, i og med at de får mindre mulighet til å bruke lokalpolitikere som ombudsmenn – og gjennom dem komme med innspill til hvordan nettsidene skal utformes. Lokalpolitikere er som regel representert i kommunalt råd for funksjonshemmede, og kan her bevisstgjøres om hvilke problemer innbyggerne står overfor på dette feltet. Men det har liten betydning så lenge de ikke, på bakgrunn av informasjonen de her får, involverer seg aktivt og stiller krav til administrasjonen i utformingen av hjemmesidene.

### 3.6 Oppsummering

Bidrar de kommunale hjemmesidene til å øke det lokalpolitiske mulighetsrommet for innbyggere med funksjonshemmede? De kommunale hjemmesidene er først og fremst utformet for å formidle informasjon ut, og denne informasjonen er primært om kommunens tjenesteproduksjon (servicesiden). I demokratisammenheng kan man dermed si at kommunens hjemmesider bidrar til mer opplyste borgere (og brukere), noe som særlig vektlegges i den mer konkurranse-demokratiske tilnærmingen. Likevel ser vi at kommunenes hjemmesider også legger til rette for kommunikasjon mellom innbyggere og lokalpolitikere og administrasjon, noe som kan bidra til økte muligheter for interessefremming, og økt kontakt, samhandling og tillit mellom velger og valgte. En relativ stor andel av respondentgruppene foretrakk e-post kontakt med lokalpolitikere og administrativt ansatte i kommunen. Kommunale nettsider har i mindre grad lagt til rette for nye offentlige rom hvor innbyggerne virtuelt kan komme sammen og diskutere lokalpolitiske forhold, enten med hverandre, eller også med politikere og administrasjon. Bare 16 prosent av kommunene hadde lagt til rette for slike nettdebatter. Likevel ser vi at en overraskende stor andel av respondentene har deltatt i nettdebatter på andre nettsider – så spørsmålet er om man likevel har fått nye deloffentligheter lokalt. Når det gjelder utformingen av de kommunale hjemmesidene, både format og innholdsmessig, blir organisasjonene og kommunalt råd for funksjonshemmede i liten grad tatt med på råd.

## 4 Bedres vilkårene for lokalpolitisk deltakelse?

### 4.1 Oppsummering av hovedtendenser

Er det noen forskjell mellom innbyggere med og uten funksjonsnedsettelse med hensyn til politisk bruk av IKT? Og bidrar IKT til å styrke deltakelsesmulighetene for innbyggere med funksjonsnedsettelse? Hvorvidt deltakelsesmulighetene ansees som gode avhenger av hvilken type deltakelse man forventer av borgerne. I dette kapitlet vil vi oppsummere noen av de viktigste funnene fra analysen og diskutere dem i lys av de ulike demokratimodellene.

#### **Digitale skiller i tilgang og bruk?**

Dersom IKT skal kunne virke utjevnende på mulighetene for politisk deltakelse forutsetter det at innbyggere med funksjonsnedsettelse har tilgang til internett. Internett vil kunne forbedre mulighetene for politisk deltakelse blant dem som har tilgang, men hvis den øvrige delen av befolkningen har større tilgang enn innbyggere med funksjonsnedsettelse, vil dette ikke virke utjevnende, men tvert imot kunne forsterke eksisterende forskjeller.

Som vi så i kapittel 2 har flere organisasjonsmedlemmer tilgang hjemme, men tilgangen på jobb er nokså mye høyere i den øvrige befolkningen. Forklaringen på at færre innbyggere med funksjonsnedsettelse har tilgang på jobb er ganske enkelt at færre funksjonshemmede jobber – 36 prosent av organisasjonsmedlemmene i vårt utvalg er i hel- eller deltidsjobb, mot 63 prosent i befolkningsutvalget. For medlemmene i i hvert fall to av organisasjonene, Norges Handikapforbund og Dysleksiforbundet, kompenseres manglende tilgang på jobb med tilgang hjemme. For Hørselshemmedes Landsforbund kompenseres manglende tilgang på jobb med større tilgang ”andre steder”. Når en holder Blindeforbundets medlemmer

utenfor er andelen som ikke har tilgang noen steder omtrent den samme blant organisasjonsmedlemmene som i resten av befolkningen. Blindeforbundets medlemmer skiller seg her negativt ut ved at de har mye lavere tilgang både på jobb og hjemme. Synshemmede er altså den gruppen som i størst grad ekskluderes fra muligheten til politisk deltakelse via internett. For de andre gruppene kan det se ut som om internettilgang verken virker utjevning eller øker forskjellene mellom innbyggere med funksjonsnedsettelse og øvrig befolkning: tilgangen er lik i disse gruppene.

Tilgang alene vil imidlertid ikke bidra til utjevning av mulighetene for politisk deltakelse – for å kunne ta internett i bruk trengs også ferdighetene til å gjøre det. Er ferdighetene likt fordelt i befolkningen, eller er det noen grupper som skiller seg ut? Vi har ikke direkte tall for ferdighet, men bruken av internett kan gi en indikasjon.

Som vi så i kapittel 2 bruker organisasjonsmedlemmene i utvalget vårt internett oftere enn resten av befolkningen. Det indikerer at de ikke sakker akterut når det gjelder ferdighetene til å bruke internett. Dette er en betingelse for at internett skal kunne forbedre mulighetene innbyggere med funksjonsnedsettelse har til politisk deltakelse vis a vis den øvrige delen av befolkningen. Medlemmer i Blindeforbundet er igjen et unntak.

Neste spørsmål blir: hva brukes faktisk internett til? Dersom internett skal bidra til økt politisk deltakelse fordrer det at internett brukes politisk. Ulike former for IKT kan understøtte ulike former for politisk deltakelse. Innledningsvis skisserte vi tre demokratimodeller som forutsetter ulik type demokratisk deltakelse fra borgernes side. I et konkurransedemokrati er det først og fremst viktig at folk bruker stemmeretten. For å kunne gjøre dette trenger de informasjon om hvilke valgalternativer de kan stemme på og hvordan forskjellige politiske kandidater har prestert. IKT kan bidra til å gi folk denne informasjonen.

Informasjon er viktig også for andre typer politisk deltakelse, men i et deltakerdemokrati er i tillegg aktiv deltakelse viktig. IKT kan lette tilgangen til aktiv deltakelse gjennom ulike elektronisk medierte aksjonsformer.

I et deliberativt demokrati legges det vekt på offentlig diskusjon eller samtale som deltakelsesform. Gjennom offentlig diskusjon skal felles problemer identifiseres og løses. Nettbaserte diskusjonsfora kan legge til rette for denne typen deltakelse.

Vårt spørsmål var altså: Sammenliknet med befolkningen ellers, i hvor stor grad bruker innbyggere med funksjonsnedsettelse internett til å innhente informasjon, til å delta aktivt for å påvirke politiske beslutninger og til å delta i diskusjoner om felles problemer og løsninger? Og hvilken demokratiform underbygger IKT i størst grad?

### **Informasjon**

Informasjon er en viktig forutsetning for politisk deltakelse. Men i hvilken grad brukes internett til å innhente informasjon om politiske temaer?

I kapittel 2 så vi at både personer med og uten funksjonsnedsettelse først og fremst bruker internett til å søke informasjon om ikke-politiske emner. Opp mot 30 prosent bruker imidlertid internett også til å søke informasjon om politikk. Det er ingen signifikante forskjeller mellom medlemmene i organisasjonene og øvrig befolkning når det gjelder andelen som bruker internett til å søke informasjon om politikk.

De synshemmede skiller seg også her ut ved at færre i den gruppen bruker internett til å søke politisk informasjon. Det er verdt å merke seg at det er mindre forskjell mellom synshemmede og andre når det gjelder innhenting av politisk informasjon enn når det gjelder annen type informasjonssøk. Det kan virke som om den lille delen av de synshemmede som bruker internett, bruker det aktivt både politisk og til andre formål. Blant medlemmene i de andre organisasjonene er forskjellene større. Her er det flere ikke-politiske brukere.

Like mange personer med og uten funksjonsnedsettelse bruker altså internett til å innhente politisk informasjon. Hvilke kanaler oppgir respondentene som viktige kilder til informasjon om lokalpolitiske forhold?

Sammenliknet med tradisjonelle informasjonskilder vurderer relativt få internett som en viktig kilde til informasjon om lokalpolitikk og lokale forhold. Medlemmene i organisasjonene i vårt utvalg vurderer i omtrent samme grad som den øvrige delen av befolkningen nettaviser, kommunale hjemmesider og andre hjemmesider som viktige informasjonskanaler. Forskjellene er større når det gjelder tradisjonelle medier. Færre innbyggere med funksjonsnedsettelse vurderer lokalavisens papirutgave som viktig, mens dette er den viktigste informasjonskanalen for andre innbyggere. Innbyggere med funksjonsnedsettelse bruker i større grad radio og tv. Dette betyr at hvis mye viktig politisk informasjon formidles via internett, kan dette virke utjevnende, fordi det er en kanal som oppleves som relativt

viktig og brukes av personer med funksjonsnedsettelse og der denne gruppen ikke ekskluderes. Likevel er det en kanal som få opplever som viktig, sammenliknet med de andre kanalene.

I et konkurransedemokratisk perspektiv kan vi si at internett fungerer godt som informasjonskanal, og at den fungerer like godt for personer med som for personer uten funksjonsnedsettelse. Internett representerer en tilleggskanal som kan gjøre folk med funksjonsnedsettelse bedre politisk informert. Unntaket er synshemmede, noe som kan forklares med at internett i stor grad er et visuelt medium.

I denne undersøkelsen har vi vært spesielt opptatt av kommunenes hjemmesider, fordi disse hjemmesidene tilbyr informasjon om lokalpolitikk og inviterer til politisk deltakelse. De kan derfor anses som viktige arenaer i lokalpolitikken. I hvor stor grad brukes kommuners hjemmesider til å finne politisk informasjon? En stor andel av respondentene både i befolkningsurveyen, (55 prosent), og i surveyen til organisasjonsmedlemmene (mellom 64- 50 prosent) har vært inne på kommunens hjemmesider. Både tilbudet av informasjon og innbyggeres søk etter informasjon er fokusert på serviceaspektet, og dette samsvarer med tidligere undersøkelser (Haug 2003, Åström 2004). Innbyggerne bruker først og fremst de kommunale hjemmesidene til å finne informasjon om kommunenes tjenestetilbud, og her finner vi ikke store forskjeller mellom befolkningsurveyen og surveyen til organisasjonsmedlemmene. Likevel søker en overraskende stor andel også politisk informasjon. I intervjuene etterspør representanter fra organisasjonene en større vektlegging av lokalpolitikk og deltakelsesmuligheter på de kommunale hjemmesidene.

### **Aksjoner**

Som vi så i kapittel 2, har vi stilt spørsmål om i hvilken grad medlemmene av de ulike organisasjonene i løpet av de siste fire årene har deltatt i aksjon, protestmøte eller demonstrasjon ("aksjoner"), om de har skrevet under på underskriftskampanje eller opprop på papir, og om de har skrevet under på underskriftskampanje eller opprop på internett eller e-post. Dette kan si oss noe om IKT bygger opp under deltakerdemokratiet.

Vi finner ingen variasjon mellom innbyggere med og uten funksjonsnedsettelse når det gjelder deltakelse i aksjoner og underskriftskampanjer på papir. Organisasjonsmedlemmene i vår undersøkelse deltar imidlertid i større grad i underskriftskampanjer på nett, enn gjennomsnittet i befolkningsurveyen. Dette kan bety at IKT er en kanal som forenkler deres engasjement i aksjonskanalen, og gjør det



lettere å engasjere seg aktivt for å påvirke utfallet av politiske saker. Det kan virke som om dette ikke gjelder for de synshemmede i vårt utvalg. Blindeforbundets medlemmer skiller seg igjen negativt ut. IKT kan altså betraktes som et egnet verktøy for aktiv og aksjonsbasert politisk deltakelse. Det er en kanal der det er nokså enkelt å få til en omfattende og rask mobilisering, slik intervjuet med Ulobas representant i kapittel 2 blant annet var et eksempel på.

### **Diskusjoner**

Det har vært knyttet store forventninger til internetts potensial som arena for offentlig diskusjon. Dette vil i så fall være en deltakelsesform som underbygger den deliberative demokratimodellen. Men i hvilken grad bruker ulike deler av befolkningen internett til diskusjon av politiske spørsmål?

Medlemmene i vårt utvalg deltar i like stor grad som resten av befolkningen i diskusjoner gjennom å skrive leserbrev i avisen, mens de i større grad deltar i nettdebatter. Det kan altså se ut som om IKT også når det gjelder diskusjoner er en egnet kanal for personer med funksjonsnedsettelse, og at den kan virke utjevnende på forskjellene i deltakelse mellom personer med og uten funksjonsnedsettelse. Synshemmede i utvalget vårt skiller seg igjen negativt ut.

Alt i alt brukes IKT mest til informasjon, men IKT brukes også aktivt av organisasjonsmedlemmene til aksjoner og diskusjoner. Det hefter noe usikkerhet ved vårt tallmateriale, men tallene viser uansett en tendens til at innbyggere med funksjonsnedsettelse deltar minst like mye eller mer via digitale kanaler, sammenliknet med personer uten funksjonsnedsettelse. Det kan tyde på at IKT er en egnet deltakelseskanal for flere grupper av innbyggere med funksjonsnedsettelse, og at muligheten for digital deltakelse kan aktivisere personer med funksjonsnedsettelse og virke utjevnende på mulighetene for politisk deltakelse. Unntaket er de synshemmede, og utfordringen er også å inkludere synshemmede i digitale deltakelseskanaler. IKT er i stor grad basert på visuelle uttrykk, og dersom mye politisk informasjon og politiske deltakelsesmuligheter blir digitale, er det viktig å legge til rette slik at alle grupper kan delta.

### **Avsluttende kommentarer**

Kan man ut fra tendensene i denne undersøkelsen si noe om det lokale e-demokratiet øker mulighetsrommet for innbyggere med funksjonsnedsettelse? Generelt kan vi si at IKT kan bidra til å styrke aspekter ved demokratiet som vektlegges av alle tre hovedtilnærmingene. Likevel er det informasjon, åpenhet og synlighet som er fremtredende

både i tilbudet på og i bruken av kommunale hjemmesider, noe som betraktes som særlig viktig ut fra et konkurransedemokratisk syn. Disse observasjonene samsvarer med flere skandinaviske studier (Åström 2004, Saglie og Vabo 2005, Haug 2003, Torpe og Ulrich 2005).

Virker så teknologien lokalpolitisk inkluderende eller ekskluderende for innbyggere med funksjonsnedsettelse? Vi må huske at tallene for innbyggere med funksjonsnedsettelse og den øvrige befolkningen vanskelig kan sammenliknes. Det er naturlig at folk som er medlemmer av en interesseorganisasjon aksjonerer mer enn andre. Alle innbyggere med funksjonsnedsettelse i vårt utvalg er organiserte, mens bare en viss andel av den øvrige befolkningen i utvalget vårt er det. I tillegg er yngre medlemmer overrepresentert i vårt utvalg. Med dette i mente kan vi likevel oppsummere at hovedinntrykket vårt, ut fra de observasjonene vi har gjort, er at denne teknologien har en inkluderende effekt. Vi finner ikke sterke skillelinjer mellom innbyggere med og uten funksjonsnedsettelse. For en av respondentgruppene, medlemmene fra Blindeforbundet, gjelder imidlertid ikke dette bildet. Sammenlikner vi mellom de fire organisasjonene – skiller Blindeforbundets medlemmer seg ut med vesentlig mindre digital aktivitet enn de tre andre. Her kan observasjonene om bruk tyde på at teknologien i flere tilfeller virker ekskluderende.

IKT har altså et stort potensial for å utjevne eksisterende skillelinjer relatert til lokalpolitisk deltakelse og engasjement. Vi har i denne undersøkelsen observert at IKT, og kanskje særlig internett, faktisk virker utjevne. Likevel er det enkelte unntak. For å bidra til at disse unntakene blir tatt tak i, særlig i arbeidet med kommunale hjemmesider, vil vi til slutt i denne rapporten komme med noen korte anbefalinger. Anbefalingene baserer seg på de analysene vi har presentert tidligere i rapporten.

## 4.2 Anbefalinger

Anbefalingene bygger på informasjon vi har fått i intervjuer med representanter fra organisasjonens lokal/fylkeslag, representanter fra kommunalt råd for funksjonshemmede og intervjuer i kommunene, samt fra et åpent spørsmål vi la inn i spørreskjemaene. I tillegg har vi fått innspill fra referansegruppen i prosjektet. Anbefalingene er tenkt å være en hjelp i kommunenes arbeid med de kommunale hjemmesidene, og går spesielt på hvordan kommuner gjennom sine

hjemmesider kan legge til rette for digital – og vanlig – lokalpolitisk deltakelse og engasjement.

**a) Struktur og format**

- Kommunene bør sørge for at hjemmesidene er utformet i henhold til WAI-reglene.
- Kommunens hjemmesider bør i mindre grad være basert på visuell struktur og visuell orientering.
- Kommunene bør unngå å legge ut dokumenter i pdf-format. Dokumenter i pdf-filer kan eventuelt suppleres av dokumenter i et annet format.

**b) Større vektlegging av kommunens lokaldemokratiske side på nettsidene, ikke bare på tjenesteproduksjon**

- Informasjon om lokalpolitikk domineres av presentasjon av organisasjonskart og hvem som besitter ulike posisjoner. I tillegg til dette etterlyses mer informasjon om politikkenes innhold.
- Forslag til informasjon om politikkenes innhold: enkle oversikter over representantenes voteringer, små oppsummeringer av kommunestyrevedtak og liknende.
- Informasjon om politiske partiers lokallag etterlyses: for eksempel linker til lokallagenes hjemmesider (eller partiet sentralt), omtale av partiene på kommunens hjemmesider.

**c) Informasjon om rettigheter og tjenester**

- En samlet oversikt over informasjon om rettigheter etterlyses. I en slik oversikt bør det gå klart frem hvilket regelverk og rettigheter som styrer tjenestene i kommunen.
- En samlet oversikt over hvilke tilbud kommunen har for innbyggere med forskjellige funksjonsnedsettelse etterlyses.

**d) Informasjon om sivilsamfunnsaktører**

- Kommunenes hjemmesider bør i større grad søke å koble sammen lokale myndigheter, lokalpolitikere og aktører i sivilsamfunnet. Et forslag kan være å presentere linker til aktører i sivilsamfunnet som interesseorganisasjoner, frivillige organisasjoner og lag på kommunens hjemmesider.
- Et annet forslag er å presentere en link til kommunalt råd for funksjonshemmede på kommunens hjemmesider. Kommunalt

---

råd for funksjonshemmede kan her bruke nettsiden sin til å presentere hvordan det jobber for å influere lokalpolitikken, kontaktinformasjon med videre.

**e) Legge til rette for digital kontakt mellom innbyggere og politikere**

- E-postadresser til lokalpolitikere bør være enkle å finne på de kommunale hjemmesidene.
- Det kan legges til rette for andre digitale kontaktformer mellom innbyggere og lokalpolitikere på kommunens hjemmesider, som onlinemøter – hvor lokalpolitikere besvarer spørsmål fra innbyggerne.

**f) Legge til rette for deltakelse i digitale debattforum**

- Svært få kommuner har innført digitale debattforum på sine hjemmesider. Slike debattfora kan øke interessen for lokalpolitiske forhold, og stimulere til økt deltakelse og engasjement.

**g) Inkludere flere aktører i utformingen av kommunale hjemmesider**

- Kommunene kan trekke inn interesseorganisasjonene til innbyggerne med funksjonsnedsettelse i arbeidet med hjemmesidene. På den måten kan man i større grad sikre at sidene er universelt utformet, og at de innholdsmessig imøtekommer innbyggernes behov og forventninger.
- Kommunene kan trekke inn det kommunale rådet for funksjonshemmede i arbeidet med hjemmesidene. På den måten kan man i større grad sikre at sidene er universelt utformet, og at de innholdsmessig imøtekommer innbyggernes behov og forventninger.
- Lokalpolitikere bør trekkes mer aktivt inn i utformingen av de kommunale hjemmesidene. På den måten kan man i større grad sikre at det demokratiske aspektet ivaretas, ikke bare serviceaspektet.

**h) Vid forståelse av universell utforming/ tilgjengelighet for alle**

- Både kommuner, kommunalt råd for funksjonshemmede og organisasjonenes lokal- og fylkeslag bør ha en vid forståelse av begrepet universell utforming. Begrepet bør favne mer enn

kun fysisk fremkommelighet, slik at man også inkluderer offentlige (og andre) hjemmesider i arbeidet for å oppnå tilgjengelighet for alle.

---

## Litteraturliste

- AAD (Arbeids- og administrasjonsdepartementet) (2000): Rapport 2000: Desentralisering og IKT. Oslo: AAD
- Andreassen, Tone Alm (2000) ”Fra rettighet til virkemiddel – Funksjonshemmedes medvirkning i et endret politisk klima” kapittel i Romøren, Tor Inge (red) (2002) *Usynlighetskappen. Levekår for funksjonshemmede*. Oslo: Akribe, s. 279 – 304
- Andreassen, Tone Alm (2004a) ”Brukermedvirkning, politikk og velferdsstat”. Dr.polit avhandling avgitt ved institutt for sosiologi og samfunnsgeografi, Universitetet i Oslo. Oslo: Arbeidsforskningsinstituttets skriftserie 13/2004
- Andreassen, Tone Alm (2004b) ”Borgere, brukere og medvirkning” i REspekt. Magasin om funksjonshemming, rehabilitering og samfunn. Utgave 2,2004, s.30-34.
- Bang, Henrik p., Allan Dreyer og Jens Hoff (red) (2000) *Demokrati fra neden. Casestudier fra en dansk kommune*. København: Jurist- og økonomiforbundets forlag
- Barnes, Colin (2002) ”Introduction: Disability, policy and politics” in *Policy & Politics* vol 30, no 3, pp 311 – 318
- Barnes, Marion (2002) “Bringing difference into deliberation? Disabled people, survivors and local governance” in *Policy & Politics* vol 30, no 3, pp 319-331
- Christensen, Dag Arne og Jacob Aars (2002) ”*Teknologi og demokrati: Med norske kommuner på nett!*” Rokkansenteret, notat nr. 29 – 2002, Bergen: Rokkansenteret

- Dahl, Robert A. (1989) *Democracy and its critics*. New Haven: Yale University Press
- Drake, Robert F (2002) "Disabled people, voluntary organisations and participation in policymaking" in *Policy & Politics* vol 30, no 3, pp 373-385
- Eriksen, Erik Oddvar (1995) *Deliberativ politikk. Demokrati i teori og praksis*. Oslo: TANO
- FFOs hjemmesider <http://www.ffo.no/?dokId=8> den 5.august 2004
- Hague, B and B.D.Loader (1999) *Digital Democracy*. London: Routledge
- Haug, Are Vegard (2003) "Politisk kommunikasjon på kommunale hjemmesider". Hovedoppgave levert ved Avdeling for forvaltningsinformatikk, ved Juridisk fakultet ved Universitetet i Oslo
- Hem, Karl-Gerhard (2000) "Funksjonshemmedes levekår" Kapittel (s 239 - 259) i Romøren, Tor Inge (red) (2002) *Usynlighetskappen. Levekår for funksjonshemmede*. Oslo: Akribe
- Hoff, J. og K. Storgaard (red) (2005) *Informasjonsteknologi og demokratisk innovasjon – borgerdeltakelse, politisk kommunikasjon og offentlig styring*. Fredriksberg: Forlaget Samfundslitteratur
- Hovik, Sissel og Inger Marie Stigen (2004) "Kommunal organisering 2004. Redegjørelse for kommunal- og regionaldepartementets organisasjonsdatabase". NIBR-notat 2004:124. Oslo: Norsk institutt for by- og regionforskning
- Jacobsen, Dag Ingvar (1997) "Administrasjonens makt. Om forholdet mellom politikk og administrasjon, og administrasjonens rolle som politisk aktør". Bergen: Fagbokforlaget.
- Jacobsen, Dag Ingvar (2003) "Vi har det så greit.. En studie av forholdet mellom politikk og administrasjon i 30 norske kommuner" Rapport 66, juni 2003, Makt- og demokratiutredningens rapportserie, Oslo

- Jensen, Thor Øivind (1999) "Internett og det lokale demokratiet" i Offerdal, Audun og Jacob Aars (1999) *Lokaldemokratiet. Status og utfordringer*. Oslo: kommuneforlaget
- Larsson, Stig (2001) "Delaktighet för personer med funktionshinder i det kommunalpolitiska arbetet" Bilag til SOU 2001:48 *Att vara med på riktig*. (s. 291 – 402)
- Myntti, Kristian (1998) *Minoriteters och urfolks politiska rättigheter. En studie av rätten för små minoriteter och urfolk till politisk deltagande och självbestämmande*. Rovaniemi: Lapplands Universitet, Nordiska institutet för miljö- og minoritetsrätt (doktoravhandling).
- Nilssen, Even (1997) *Funksjonshemmede og det aktive medborgerskapet. Ressurser, fordelingsarena og kollektiv deltakelse*. Notat 141/juli 1997 Universitetet i Bergen. Senter for samfunnsforskning
- Nilssen, Even (2000) "Blir funksjonshemmede stående på siden av storsamfunnets og nærmiljøets organisasjoner?" Kapittel (s 259 – 278) i Romøren, Tor Inge (red) (2002) *Usynlighetskappen. Levekår for funksjonshemmede*. Oslo: Akribe
- Norris, Pippa (2001) *Digital divide: civic engagement, information poverty, and the Internet worldwide*. Cambridge: Cambridge University Press
- NOU 2001:22: *Fra bruker til borger. En strategi for nedbygging av funksjonshemmedes barrierer*. Sosial- og helsedepartementet.
- Nærings- og handelsdepartementet (2002) *e-Norge 2005*, <http://odin.dep.no/archiv/nhdvedlegg/01/03/eNorg00.pdf>
- OECD (2002): *Using information and communication technologies to enhance citizen engagement in the policy process*. Draft prepared for OECD Public Management (PUMA), 27th March 2002.
- Pateman, Carole (1970): *Participation and Democratic Theory*. Cambridge: Cambridge University Press
- Pratchett, Lawrence (1998) "Technological Bias in an Information Age: ICT Policy Making in Local Government" page 207 – 221



in Snellen, Ignace og W. van de Donk (1998): *Public Administration in an Information Age*. Amsterdam: IOS Press.

Pratchett, Lawrence (1999) "New technologies and the modernization of local government: an analysis of biases and constraints". In *Public Administration*, vol 77, no. 4, 1999 (731 – 750)

Regeringens skrivelse 2003/04:110 "Demokratipolitikk". Stockholm 11 mars 2004

Saglie, Jo og Signy Irene Vabo (2005) "Elektronisk politisk deltakelse. En aktivitet for de få?" kapittel 9 i Saglie, Jo og Tor Bjørklund (red) (2005) *Lokalvalg og lokalt folkestyre*. Oslo: Gyldendal akademisk (s. 161-177).

Savolainen, Reijo (1999) "The role of internet in information seeking. Putting the networked services in context" in *Information Processing and Management* 35 (1999) 765 – 782.

Schumpeter, J.A (1942): *Capitalism, Socialism and Democracy*. New York: Harper and Brothers

*Snellen, Ignace (2002): "Electronic governance: implications for citizens, politicians and public servants". International Review of Administrative Sciences, Vol.68, No.2, pp.183-198.*

Sosial- og helsedirektoratet, Deltasenteret og Statens råd for funksjonshemmede (2003) *Universell utforming over alt! Planlegging og utforming av uteområder, bygninger, transport og produkter for alle*. Artikkelsamling. Oslo

Statistisk Sentralbyrå (Hansen – Møllerud, Mads et al) (2004) *Nøkkeltall om informasjonssamfunnet 2004*. Oslo-Kongsvinger: Statistisk Sentralbyrå (SSB)

Statistisk Sentralbyrås (SSB) hjemmesider:

<http://www.ssb.no/vis/samfunnsspeilet/utg/200401/06/art-2004-03-04-01.html> (6. aug 2004),

[http://www.ssb.no/magasinet/slik\\_lever\\_vi/art-2003-12-12-01.html](http://www.ssb.no/magasinet/slik_lever_vi/art-2003-12-12-01.html)

St.meld.nr.40 (2002-2003) "Nedbygging av funksjonshemmende barrierer. Strategier, mål og tiltak i politikken for personer med nedsatt funksjonsevne"

---

Sveriges offentliga utredningar (SOU) 2001: 48 *Att vare med på riktig. Demokratiutveckling i kommuner og landsting. Bilagoer.* Stockholm, s.257-289.

Teknologirådet i Danmark (2005) ”Retsikkerhed og aktivt medborgerskab i digital forvaltning. Anbefalinger fra en arbejdsgruppe under Teknologirådet”.  
([http://www.tekno.dk/pdf/prosjekter/p05\\_rapport\\_digital\\_forvaltning.pdf](http://www.tekno.dk/pdf/prosjekter/p05_rapport_digital_forvaltning.pdf))

Tobiasen, Mette (2005) ”Digitale skillelinjer”, kapittel 10 i Torpe, L., J.Nielsen og J. Ulrich (2005) *Demokrati på nettet. Offentlighet, deltakelse og digital kommunikation.* Aalborg: Aalborg Universitetsforlag (s 117-147).

Torpe, L., J.Nielsen og J. Ulrich (2005) *Demokrati på nettet. Offentlighet, deltakelse og digital kommunikation.* Aalborg: Aalborg Universitetsforlag

Vabo, Signy Irene og Inger Marie Stigen (2000) ”Kommunal organisering 2000. Redegjørelse for kommunal- og regionaldepartementets organisasjonsdatabase”. NIBR-notat 2000:128. Oslo: Norsk institutt for by- og regionforskning

Valgundersøkelsen 2001

Åström, Joachim och Per Brodin (2001) ”De förtroendevalda och informationstekniken. Tecken på förnyelse eller ”politics as usual?” i Sveriges offentliga utredningar (SOU) 2001: 48 *Att vare med på riktig. Demokratiutveckling i kommuner og landsting. Bilagoer.* Stockholm, s.257-289.

Åström, Joachim (2004) ”Digital democracy. Ideas, intentions and initiatives in Swedish local governments” in Gibson, R.K., A. Römmele and S.J. Ward (2004) *Electronic Democracy. Mobilisation, organisation and participation via new ICTs.* London: Routledge

## Vedlegg 1

# Oversikt over datamaterialet og frafallsanalyser

*Oversikt over hvilke institusjoner og organisasjoner intervjuobjektene i casekommunene representerer.*

Hørselshemmedes Landsforbund (lokallag/ fylkeslag)

Norges Handikapforbund (lokallag/ fylkeslag)

Norges Blindeforbund (lokallag/fylkeslag)

ULOBA (sentralt nivå)

Ryggmargsbrokk og hydrocephalusforeningen (lokallag/fylkeslag)

Foreningen for muskelsyke (lokallag/fylkeslag)

Landsforeningen for trafikkskadde (lokallag/fylkeslag)

Funksjonshemmedes fellesorganisasjon

Politisk og administrativ ledelse (ordfører og rådmann)

Administrativt ansatt som jobber med informasjon og hjemmeside

Råd for funksjonshemmede (i flere kommuner)

*Til sammen rundt 40 personer*

*Oversikt over spørreundersøkelsen til de fire organisasjonene*

Kategori	Organisasjon	Medlemmer	Utsendt	Svarprosent
Bevegelseshemmede	Norges Handikapforbund	Ca 20 000	500 (489)	34 prosent (165 svar)
Synshemmede	Blindeforbundet	4856	MMI, tlf (213)	94 prosent (200 svar)
Hørselshemmede	Hørselshemmedes landsforbund	42 500	300 (298)	32 prosent (94 svar)
Læringsvansker	Dysleksiforbundet	3500 enkelt-personer	351 <sup>23</sup>	25 prosent (88 svar)
Til sammen			1351	41 prosent (547 svar)

**Frafallsanalyse av spørreundersøkelsen til de fire organisasjonene**

Svarprosentene i spørreundersøkelsene var 34 prosent for Norges Handikapforbund, 32 prosent for Hørselshemmedes landsforbund og 18 prosent for Dysleksiforbundet. For Blindeforbundet var svarprosenten derimot på 94 prosent, noe som også skyldes at den her ble gjennomført telefonisk og ikke postalt.

Svarprosenten var ikke så høy som vi i utgangspunktet ønsket. Svarprosenten påvirker våre muligheter til å generalisere funnene fra utvalg til univers med en tilstrekkelig grad av sikkerhet. Når svarprosenten blir lav, risikerer vi en viss skjevhet i utvalget, som igjen kan gi oss store feilmarginer når vi skal si noe om resultatene gjelder for hele universet (som er alle medlemmene i organisasjonene).

Vi har derfor gjennomført frafallsanalyser som forteller oss noe om utvalgene i de ulike organisasjonene er skjevt, og i tilfelle på hvilken måte denne skjevheten gir seg uttrykk. Det har vært spesielt viktig for oss å få oversikt over aldersfordelingen, fordi alder antagelig spiller inn på bruk av IKT og holdning IKT.

*a) Frafallsanalyse for Hørselshemmedes landsforbund:*

Når det gjelder kjønn skiller ikke utvalget vårt seg vesentlig fra medlemsmassen. Mens den prosentvise andelen kvinnelige medlemmer av organisasjonen er 53,3 prosent er den prosentvise andelen kvinner i utvalget vårt 53,2 prosent.

<sup>23</sup> I utgangspunktet ble det trukket et representativt utvalg på 494 personer av de 3500 enkeltpersonene som er medlemmer. I følge Dysleksiforbundet er imidlertid 1000 av disse 3500 enkeltpersonene barn under 18 år, noe som utgjør 29 prosent av gruppen. Vi trekker derfor bort 29 prosent av skjemaene (143 stk) som ble utsendt når vi skal regne ut svarprosenten, fordi vi regner med at denne andelen har gått til barn under 18 år. Antall skjemaer sendt ut til medlemmer over 18 år er da 351.

Når det gjelder alder ser vi imidlertid en tydelig skjevhet. I tabellen under ser vi at utvalget vårt har en helt annen aldersprofil enn medlemsmassen i organisasjonen har. Mens tyngdepunktet i organisasjonen er alderskategorien 65-74 år (74%), ligger tyngdepunktet i utvalget vårt i alderskategorien 16-34 år (59%). Dette innebærer at resultatene i undersøkelsen av Hørselshemmedes landsforbund kan si oss mer om den yngste delen av organisasjonen (16-34 år), enn det kan si oss om medlemsmassen generelt.

*Tabell 3. Oversikt over alders sammensetningen av medlemmene i Hørselshemmedes landsforbund og i utvalget i undersøkelsen (prosent)*

	Medlemmer av Hørselshemmedes landsforbund	Respondenter i utvalget vårt
16-24	0,9	44,7
25-34	1,5	13,8
35-44	3,6	3,2
45-54	7,2	6,4
55-64	12,9	3,2
65-74	23,1	12,8
Over 74	50,9	10,6
Uregistrerte/ missing	0	5,3
Totalt	100 (N=35617)	100 (N=94)

*b) Frafallsanalyse – Blindeforbundet*

I telefonundersøkelsen som ble gjennomført av MMI blant Blindeforbundets medlemmer, ble det valgt ut et disproporsjonalt utvalg for å få med den yngre aldersgruppen. Utvalget hadde 72,8 prosent over 50 år, mens 81,1 prosent av medlemsmassen er over 50 år. Det ble imidlertid lagt inn en vektvariabel som ble benyttet når vi kjørte ut resultatene, noe som gjør feilmarginene mindre.

*c) Frafallsanalyse – Norges Handikapforbund*

Når det gjelder kjønn skiller ikke utvalget vårt seg vesentlig fra medlemsmassen. Mens den prosentvise andelen kvinnelige medlemmer av organisasjonen er 59 prosent er den prosentvise andelen kvinner i utvalget vårt 57 prosent.

Tabellen under viser aldersfordelingen av medlemmene i organisasjonen og i utvalget vårt.

Tabell 4. Oversikt over alders sammensetningen av medlemmene i Norges Handikapforbund og i utvalget i undersøkelsen (prosent).

	Medlemmer av Norges Handikapforbund	Respondenter i utvalget vårt
16-24	3	13
25-34	8	18
35-44	16	32
45-54	17	36
55-64	25	1
65-og over	31	0
Missing		(2 stk)
Totalt	100 (N= 13909 medlemmer som er registrert med alder)	100 (N=165)

Her ser vi også at aldersprofilen er noe forskjellig i medlemsmassen og i undersøkelsesutvalget vårt. Mens tyngdepunktet i medlemsmassen ligger i alderskategoriene over 55 år, ligger tyngdepunktet i utvalget vårt mellom 35 – 54 år. Alderskategoriene over 55 år er nesten ikke representert (1 prosent). Dermed sier resultatene mest om medlemmene fra 16 til 54 år.

#### d) Frafallsanalyse – Dysleksiforbundet

Ikke mulig å sammenlikne alders- og kjønnsprofilen i utvalget og medlemsmassen, fordi Dysleksiforbundet ikke registrerer slike bakgrunnsvariabler. Det er i denne gruppen svarprosenten er lavest, bare 18 prosent, og det er dermed stor sannsynlighet for at utvalget ikke er representativt for medlemsmassen.

#### Oppsummering

Selv om vi må ta de forbehold vi her har nevnt, gir undersøkelsen oss mulighet til å si svært mye om Norges handikapforbunds medlemmer og om Hørselshemmedes Landsforbunds medlemmer, selv om den sier oss mest om alderskategoriene under 55 år. Når det gjelder Blindeforbundets medlemmer er svarprosenten så høy at vi med stor grad av sikkerhet kan anta at funnene er representative for medlemsmassen. For Dysleksiforbundet er svarprosenten såpass lav at vi må ta mange forbehold.

## Vedlegg 2

### Referansegruppen

*Oversikt over deltakere i prosjektets referansegruppe*

<b>Navn</b>	<b>Institusjon</b>
Hans Løwe Larsen	Ergoephorma
Rudolph Brynn	Deltasenteret, Sosial – og helsedirektoratet
Sverre Fuglerud	Blindeforbundet
Kari Marie Helle	AFI, forsker
Christina Søgård	Oslo kommune (Bystyrets sekretariat)

## Vedlegg 3

### Tabelloversikt

I dette vedlegget presenteres tabellene som ligger til grunn for figurene i rapporten. I alle tabeller er N følgende: Norges Blindforbund: N=200/199, Norges Handikapforbund: N= 165, Hørselshemmedes Landsforbund: N= 94, Dysleksiforbundet: N= 88, Befolkningssurveyen til de fire kommunene: N= 1236, Politikersurvey (nasjonal pluss casepolitikersurvey): N=820.

#### Tabeller i kapittel 2

*Tabell til figur 2.1 Tilgang på pc og internett (prosent).*

	BF	NHF	HL	DF	Gj.	SSB	B.surv
Pc	49	90	77	94	78	74	
Internett hjemme	38	85	70	84	69	64	70
Internett jobb	12	33	36	36	33		60

*Tabell til figur 2.2 Daglig bruk av pc og internett*

	BF	NHF	HL	DF	Gj.	SSB
Pc	34	71	61	67	58	58
Internett	23	59	51	53	47	50



Tabell til figur 2.3 Andel som oppgir følgende kilder som svært viktig/nokså viktig for å innhente informasjon om lokalpolitikk (flere svar mulig) (prosent).

	BF	NHF	HL	DF	Gj.	B.surv
Kommunens webside	12	24	12	10	15	17
Andre websider	10	18	16	15	15	10
Lokalavis papir	41	71	68	70	63	89
Lokalavis nett	9	43	34	28	29	43
TV og radio	56	74	56	77	66	53
Diskusjon med venner, kollegaer og familie	47	63	64	56	58	64
Brosjyrer og informasjonsblad fra kommunen	24	35	34	16	27	28

Tabell til figur 2.4 Bruker daglig/ukentlig internett til å søke etter følgende informasjon; politikk og samfunn, nyheter og/eller andre emner (prosent).

	BF	NHF	HL	DF	Gj.	B.surv
Politikk og samfunn	15	30	20	26	23	25
Nyheter	27	62	62	57	52	
Andre emner	26	66	62		51	57

Ad. Figur 2.4 Regresjonsanalyse for å se om det er sammenheng mellom utdanningsnivå og hvor hyppig man bruker internett til å søke informasjon om politikk og samfunnsforhold. Kontrollert for alder og organisasjon.

#### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,243(a)	,059	,057	1,53286
2	,247(b)	,061	,055	1,53378
3	,269(c)	,072	,064	1,52661

a Predictors: (Constant), utdanning

b Predictors: (Constant), utdanning, alder

c Predictors: (Constant), utdanning, alder, Organisasjon

**ANOVA(d)**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	51,048	1	51,048	21,726	,000(a)
	Residual	810,635	345	2,350		
	Total	861,683	346			
2	Regression	52,432	2	26,216	11,144	,000(b)
	Residual	809,251	344	2,352		
	Total	861,683	346			
3	Regression	62,303	3	20,768	8,911	,000(c)
	Residual	799,380	343	2,331		
	Total	861,683	346			

a Predictors: (Constant), utdanning

b Predictors: (Constant), utdanning, alder

c Predictors: (Constant), utdanning, alder, Organisasjon

d Dependent Variable: Bruker du internett til å søke informasjon om politikk?

**Coefficients(a)**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4,204	,220		19,114	,000
	utdanning	-,408	,088	-,243	-4,661	,000
2	(Constant)	4,341	,283		15,337	,000
	utdanning	-,400	,088	-,239	-4,536	,000
	alder	-,004	,005	-,040	-,767	,444
3	(Constant)	3,883	,359		10,822	,000
	utdanning	-,401	,088	-,240	-4,574	,000
	alder	-,004	,005	-,041	-,776	,438
	Organisasjon	,233	,113	,107	2,058	,040

a Dependent Variable: Bruker du internett til å søke informasjon om politikk?

*Tabell til figur 2.5 Andel som sier seg enig eller uenig i påstanden "Politiske partier er flinke til å informere om sin partipolitikk" (prosent).*

	BF	NHF	HL	DF
Enig	22	24	19	30
Uenig	36	30	29	27
Vet ikke/ missing	42	46	52	43

*Tabell til figur 2.6 Hvor ofte søker du informasjon som er relevant for ditt lokalpolitiske arbeid på internett? Prosent (N=649, N=56)*

	Hver dag	Noen ganger i uken	Noen ganger i måneden	Aldri	N
Lokalpolitikere med funksjonsnedsettelse	23	27	32	18	100% (56)
Lokalpolitikere uten funksjonsnedsettelse	16	32	39	13	100% (649)

*Tabell til figur 2.7 Vurdering av nytten av informasjon fra ulike nettsteder. Lokalpolitikere med funksjonsnedsettelse. Prosent (N=63)*

	Stor nytte	Verken eller	Liten nytte	Uaktuelt, vet ikke
Databaser med sammenlinkende informasjon, som KOSTRA, effektiviseringsnettverkene	48	18	22	12
Nytte av nettsidene til det partiet du representerer	33	23	38	5
Nytte av nettsider til departement, fylkesmann, KS osv.	22	17	47	15
Nytte av andre kommuners nettsider	12	25	42	22

*Ad figur 2.7. Sammenlikning med befolkningssurveyen. Vurdering av nytten av informasjon fra ulike nettsteder. Lokalpolitikere uten funksjonsnedsettelse. Prosent (N=730)*

	Stor nytte	Verken eller	Liten nytte	Uaktuelt, vet ikke
Databaser med sammenlinkende informasjon, som KOSTRA, effektiviseringsnettverkene	45	23	22	10
Nytte av nettsidene til det partiet du representerer	29	30	30	11
Nytte av nettsider til departement, fylkesmann, KS osv.	24	25	36	16
Nytte av andre kommuners nettsider	11	27	44	18

*Tabell til figur 2.8 Hvordan lokalpolitikere med og uten funksjonsnedsettelse forholder seg til påstanden "IKT gjør det enklere å inneha verv som lokalpolitiker". Prosent (N=65, N=723).*

	Enig	Verken eller	Uenig	Uaktuelt, vet ikke	N
Funk	55	17	12	15	65
Ikke-funk	68	19	9	5	723

*Tabell til figur 2.9 Andel som har deltatt i aksjoner/ demonstrasjoner, tradisjonelle underskriftskampanjer og nettbaserte underskriftskampanjer (prosent).*

	Underskriftskampanjer	Aksjoner, demonstrasjoner	Nettbaserte underskriftskampanjer
NHF	46	22	29
HL	47	18	16
DF	49	23	23
BF	27	15	6
Bef.survey	46	18	12

*Tabell til figur 2.10 Norges Handikapforbund – informasjon og kontakt (prosent) (N=165).*

	Telefon	Brev	E-post	Inter-nett	Persone	Aldri
Får vanligvis informasjon om forbundets arbeid via	13	69	15	22	11	9
Foretrekker å få informasjon fra forbundet via	13	55	39	19	16	2
Kommuniserer vanligvis med forbundet via	53	13	35	7	12	16
Kommuniserer vanligvis med andre medlemmer via	41	6	26	4	18	34

*Tabell til figur 2.11 Hørselshemmedes landsforbund – informasjon og kontakt (prosent)*

	Telefon	Brev	E-post	Inter-nett	Personlig	Aldri
Får vanligvis informasjon om forbundets arbeid via	6	65	16	26	7	15
Foretrekker å få informasjon fra forbundet via	9	61	43	20	11	6
Kommuniserer vanligvis med forbundet via	26	17	38	11	9	31
Kommuniserer vanligvis med andre medlemmer via	23	7	31	11	22	34

Tabell til figur 2.12 Dysleksiforbundet – informasjon og kontakt (prosent)(N=88)

	Telefon	Brev	E-post	Internett	Personlig	Aldri
Får vanligvis informasjon om forbundets arbeid via	11	48	11	11	16	24
Foretrekker å få informasjon fra forbundet via	13	66	33	23	7	5
Kommuniserer vanligvis med forbundet via	38	11	10	5	21	42
Kommuniserer vanligvis med andre medlemmer via	10	0	5	0	26	65

Tabell til figur 2.13 Blindeforbundet – informasjon og kontakt (prosent)(N=200).

	Telefon	Brev	E-post	Medlemsblad	Lydavis	Pers onlig	Aldri
Får vanligvis informasjon om forbundets arbeid via	27	27	23	66	45	26	2
Foretrekker å få informasjon fra forbundet via	29	20	36	36	33	16	1
Kommuniserer vanligvis med forbundet via	83	10	26			19	8
Kommuniserer vanligvis med andre medlemmer via	71	7	30			40	17

Figur 2.14. Andel som har deltatt i nettdebatter på organisasjonens nettsider og andre nettsider (prosent). Alle organisasjoner.

	16-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 og mer
Deltar ofte - organisasjonens nettsider	8	7	1	3	0	0
Deltar av og til/en gang - organisasjonens nettsider	19	14	9	10	6	0
Deltar ofte - andre nettsider	9	4	3	7	0	0
Deltar av og til/ en gang - andre nettsider	37	34	15	12	6	0

Figur 2.15. Andel som bruker internett ti å chatte (prosent).

	16-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 og mer
Daglig	35	20	8	6	0	0
Ukentlig	19	13	10	10	0	0
Månedlig, sjeldnere	23	21	21	15	19	0

Figur 2.16. Kjennskap og kontakt med kommunalt råd for funksjonshemmede i bostedskommunen (prosent).

	BF	NHF	HL	DF
Kontakt - gi innspill	10	17	5	5
Kontakt - få informasjon	11	13	5	5
Ikke hørt om rådet	31	29	51	43
Finnes ikke i kommunen	18	5	4	2

Figur 2.17. Vurdering av kommunalt råd for funksjonshemmede som medvirkningskanal. Prosentandel som sier seg helt enig eller nokså enig i ulike påstander.

	NHF	HL	DF
Interessert i innspill	36	12	10
Bringer innspill inn i politikken	29	9	10
Fremmer interesser	34	12	15
Ikke innflytelse	16	5	10
Bedrer funksjonshemmedes situasjon	31	10	14
Tar aktivt i bruk IKT i sitt arbeid	13	3	7

Figur 2.18. Andel som har deltatt i brukerundersøkelser og lokale høringer, via post, telefon og e-post. Gjennomsnitt av alle organisasjonene (prosent).

	Brukerundersøkelser	Lokale høringer
Post	15	8
Telefon	9	5
E-post, internett	7	2

Figur 2.19. Andel som har kontaktet administrativt ansatte eller lokalpolitikere for å gi tilbakemelding på det kommunale tjenestetilbudet (prosent).

	NHF	HL
Post til administrasjonen	12	6
Tlf til administrasjonen	43	18
E-post til administrasjonen	10	5
Post til politikere	4	3
Tlf til politikere	16	10
E-post til politikere	2	4

*Figur 2.20 Andel som sier seg helt enig og nokså enig i påstanden "Det er vanskelig for meg å være lokalpolitisk engasjert på grunn av transportproblemer og lite tilgjengelige lokaler" (prosent).*

BF	NHF	HF
25	26	13

*Figur 2.21. Andel medlemmer som sier seg helt enig eller nokså enig i påstandene (prosent).*

	BF	NHF	HL	DF
IKT gjør det lettere for funksjonshemmede å engasjere seg i lokalpolitikk	36	58	52	36
IKT har gjort meg mer opptatt av lokalpolitikk	9	10	11	21
IKT har gjort at jeg faktisk deltar mer i lokalpolitikk og lokalsamfunn		7	5	

### Tabeller i kapittel 3

*Figur 3.1 Andel som sier seg enig i påstanden "Kommunens nettsider er enkle å finne frem i" (prosent).*

	BF	NHF	HL	DF	B.surv
Enig	9	30	21	30	30
Uenig	10	16	11	8	12

*Figur 3.2. Andel medlemmer fra Blindeforbundet som mener det er blitt lettere, vanskeligere eller som før å få informasjon fra kommunen etter at de har tatt i bruk internett og e-post (prosent). (N=200)*

Lettere	Som før	Vanskeligere
19	34	15

*Tabell til figur 3.3 Omtrent hvor ofte er du inne på kommunens hjemmesider (prosent)?*

	Daglig	Ukentlig	Månedlig/ sjeldnere	Aldri	Missing
Norges Handikapforbund	4	9	51	31	6
Blindeforbundet	1	5	17	20	resten
Hørselshemmedes landsforbund	0	4	49	35	12
Dysleksiforbundet	3	9	43	44	0



Figur 3.4. Andel som søker informasjon om tjenester, politikk og kontaktinformasjon på kommunens hjemmesider (prosent).

	Tjenester	Politikk	Kontaktinformasjon
Befolkning	26	15	20
NHF	26	19	8
DF	18	11	
HL	11	10	3
BF	8	6	1

Tabell til figur 3.5 Hvordan respondentene stiller seg til påstanden "Jeg finner den informasjonen jeg trenger på kommunens nettsider" (Prosent)

	ENIG	UENIG	Verken-eller/ vet ikke / missing
Norges Handikapforbund	31	16	53
Blindeforbundet	7	4	89
Hørselshemmedes landsforbund	26	12	62
Dysleksiforbundet	34	2	64

Figur 3.6. Andel som har tatt kontakt med lokalpolitikere og/ eller administrasjon om forhold i lokalsamfunnet (prosent).

	Administrativt ansatt	Lokalpolitiker
NHF	37	24
BF	34	21
HL	17	16
DF		24
Bef.survey	19	19

Tabell til figur 3.7 Hvis du skal komme i kontakt med en lokalpolitiker, foretrekker du da kontakt på telefon, i brev, på e-post eller foretrekker du personlig kontakt? (flere svar mulig) (prosent).

	Telefon	Brev	Personlig kontakt	E-post	Aldri
Norges Handikapforbund	22	12	35	22	39
Blindeforbund	39	4	42	6	12
Hørselshemmedes landsforbund	13	19	35	21	40
Dysleksiforbundet	44	17	36	26	27

Tabell til figur 3.8 Hvis du skal komme i kontakt med en saksbehandler/ administrativt ansatt i kommunen, foretrekker du da kontakt på telefon, i brev, på e-post eller foretrekker du personlig kontakt? (flere svar mulig) (prosent).

	Telefon	Brev	Personlig kontakt (ansikt til ansikt)	E-post	Aldri
Norges Handikapforbund	49	23	49	30	7
Blindeforbundet	47	8	36	5	8
Hørsels-hemmedes landsforbund	19	23	43	28	18
Dysleksiforbundet	63	24	50	26	6

Figur 3.9. Andel som har deltatt i debatter i ulike offentlige fora. Befolkningssurveyen i casekommunene (prosent) (N=1236).

Skrevet leserinnlegg i avis	14
Andre nettsider	15
Nettutgaven til avis	6
Kommunens hjemmesider	2

Tabell til figur 3.10. Prosentvis andel av medlemmene som oppgir at de deltar i nettdebatter svært ofte/ nokså ofte eller av og til/ en gang (prosent).

	Kommunens nettsider		Nettutgaven til aviser		Organisasjoners nettsider		Andre nettsider	
	Svært ofte, nokså ofte	Av og til, en gang	Svært ofte, nokså ofte	Av og til, en gang	Svært ofte, nokså ofte	Av og til, en gang	Svært ofte, nokså ofte	Av og til, en gang
NHF	2	5	3	11	6	12	7	20
BF		0		1		1		2
HL	0	8	1	15	4	15	6	28
DF	1	0	10	0	0	9	0	15

(\*Blindeforbundets medlemmer har bare blitt spurt om de har deltatt, ikke hvor hyppig)

## Vedlegg 4

### Spørreskjema

**Norsk institutt for by- og regionforskning**  
Postboks 44 Blindern, 0313 Oslo  
Tlf. 22 95 88 00  
Kontaktperson: Gro Sandkjær Hanssen



Prosjektnr: 2251

## **Lokalpolitisk deltakelse blant funksjonshemmede og bruk av IKT**

Lokalpolitisk deltakelse blant funksjonshemmede har tradisjonelt vært lav. Internett og demokratisk rettede IKT-tiltak har blitt tillagt et stort demokratisk potensial. Forventningene til slike IKT-tiltak er at de både vil kunne øke deltakelsen i befolkningen generelt, og at de vil kunne tilby mer egnede deltakelsesformer for deler av befolkningen som tradisjonelt har deltatt lite. I denne spørreundersøkelsen vil vi se nærmere på om innføringen av *IKT i kommunene endrer vilkårene for lokalpolitisk deltakelse og engasjement blant funksjonshemmede*. Med IKT mener vi informasjons- og kommunikasjonsteknologi som internett, intranett og e-post.

Vi sender dette spørreskjemaet til deg i egenskap av at du medlem i Hørselshemmedes Landsforbund. Skjemaet sendes til et tilfeldig utvalg av medlemmer i Norges Blindeforbund, Norges Handikapforbund, Dyslektikerforbundet, Hørselshemmedes Landsforbund og Norges Døveforbund. Spørreundersøkelsen gjennomføres av NIBR i samarbeid med organisasjonene, i forbindelse med forskningsprosjektet "IKT og vilkår for lokalpolitisk deltakelse og engasjement blant funksjonshemmede", og er finansiert av Norges Forskningsråd. Undersøkelsen er utformet slik at enkeltpersoner ikke kan identifiseres. Vi er som forskere underlagt taushetsplikt og data behandles konfidensielt. NIBR har ikke mulighet til å koble navn og svarskjema. Prosjektet er meldt til Personvernombudet for forskning, Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste AS. Kontaktperson på NIBR er Gro Sandkjær Hanssen, tlf 22 958952, e-post: [gro.hanssen@nibr.no](mailto:gro.hanssen@nibr.no)

Vi ber deg fylle ut dette spørreskjemaet, og returnere det i den vedlagte svarkonvolutten innen 14 dager.

De svarene du og andre medlemmer gir er viktige for arbeidet med å tilrettelegge for politisk deltakelse for funksjonshemmede i kommunene. Vi oppfordrer deg derfor på det sterkeste til å svare.

Med vennlig hilsen

Hilde Lorentzen  
Forskningsjef  
Norsk institutt for by-  
og regionforskning

Marte Winsvold og Gro Sandkjær Hanssen  
Forskere  
Norsk institutt for by- og regionforskning

## Politisk aktivitet

### 1. Stemte du ved forrige kommune- og/eller fylkestingsvalg (2003)?

JA	NEI	HADDE IKKE STEMMERETT	HUSKER IKKE	
1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	1

### 2. Hvis nei, hva var grunnen til at du ikke stemte ved kommune- og/eller fylkesvalget?

*Flere kryss mulig*

- |                          |  |   |
|--------------------------|--|---|
| <input type="checkbox"/> | Det er ikke viktig for meg å stemme, det har ikke noen innvirkning på politikken uansett | 2 |
| <input type="checkbox"/> | For lite informasjon om partiene, valglokalene osv.                                      | 3 |
| <input type="checkbox"/> | Valglokalet var utilgjengelig for meg  | 4 |
| <input type="checkbox"/> | Er ikke interessert i politikk   | 5 |
| <input type="checkbox"/> | Vanskelig å få transport   | 6 |
| <input type="checkbox"/> | Lite tilrettelegging generelt  | 7 |
| <input type="checkbox"/> | Andre grunner  | 8 |

### 3. Hvor får du informasjon om lokalpolitikk i din kommune? Under har vi angitt ulike kilder til informasjon om lokalpolitikk. Kryss av for hvor viktig disse kildene er for deg personlig.

*Ett kryss for hver linje*

	SVÆRT VIKTIG	NOKSÅ VIKTIG	VERKEN VIKTIG ELLER UVIKTIG	LITE VIKTIG	IKKE VIKTIG	
Lokalaviser /regionalaviser – papirutgave...	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	9
Lokalaviser / regionalaviser – nettutgave	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	10
Tv og radio.....	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	11
Kommunenes hjemmesider på Internett	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	12
Andre hjemmesider på Internett	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	13
Kommunale informasjonsaviser/ - blad	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	14

Folkemøter og lignende...	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	15
Møter i politiske parti/ organisasjoner/ foreninger	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	16
Direkte kontakt med politikere	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	17
Diskusjon med familie, venner og kolleger.	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	18

#### 4. Har du i løpet av de siste 4 årene...

*Ett kryss for hver linje*

	JA	NEI	
Deltatt i aksjon, protestmøte eller demonstrasjon vedrørende forhold lokalsamfunnet.....	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	19
Skrevet under på opprop eller underskriftskampanjer vedrørende forhold lokalsamfunnet.....	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	20
”Skrevet under” på underskriftskampanje på internett eller via e-post	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	21
Deltatt/vært tilhører på kommunestyremøte eller folkemøte i din kommune..	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	22
Skrevet leserinnlegg i avis .....	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	23
Tatt opp en sak i parti, fagforening eller annen organisasjon	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	24
Kontaktet en lokalpolitiker om forhold i lokalsamfunnet	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	25
Kontaktet en ansatt i kommunen du bor i om forhold i lokalsamfunnet	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	26

#### 5. Hvilke kommunikasjonskanaler foretrekker du når du skal komme i kontakt med:

*Flere kryss mulig*

	VIA: TELEFON	BREV	E-POST	PERSONLIG KONTAKT	ER ALDRIG KONTAKT	
Lokalpolitikere.....	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	27
Administrasjonen, saksbehandlere og tjenestesteder (skole osv) i kommunen	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	28
Organisasjoner og foreninger.....	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	29

**6. Vi har nå noen spørsmål om hvordan du vanligvis er i kontakt med Hørselshemmedes Landsforbund.**

*Flere kryss mulig*

	TELEFON	BREV	E-POST	INTER- NETT	PERSONLIG KONTAKT	ER ALDRIG KONTAKT	
Får du vanligvis informasjon om Hørselshemmedes Landsforbunds arbeid via.....	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>	30
Hvis du skal kommunisere med Hørselshemmedes Landsforbund, gjør du vanligvis det via.....	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>	31
Hvis du skal kommunisere med andre medlemmer i Hørselshemmedes Landsforbund, gjør du vanligvis det via	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>	32
Hvis du kunne velge selv, hadde du foretrukket å få informasjon fra Hørselshemmedes Landsforbund via	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>	33

**7. Er Hørselshemmedes Landsforbunds nettsider enkle å finne frem i?**

*Ett kryss*

JA, I STOR GRAD	JA, I NOEN GRAD	NEI, I LITEN GRAD	NEI, IKKE I DET HELE TATT	NEI, HAR IKKE BRUKT DEM	
1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	34

**8. Medlemskap og verv. Er du ....**

*Ett kryss for hver linje*

	JA	NEI	
Medlem av et politisk parti? .....	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	35
Medlem av en annen organisasjon enn Hørselshemmedes Landsforbund?.....	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	36
Har du selv vært representant eller vararepresentant i kommunestyret, her eller i andre kommuner?	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	37



**9. Vi har nå noen spørsmål om kommunalt Råd for funksjonshemmede, som finnes i de fleste norske kommuner.**

*Ett kryss for hver linje*

	JA	NEI	IKKE HØRT OM DET	FINNES IKKE I MIN KOMMUNE	
Har du vært i kontakt med Rådet for funksjons-hemmede for å ta opp en sak eller komme med innspill?.....	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	38
Har du vært i kontakt med Rådet for funksjonshemmede for å få informasjon?.	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	39

**Dersom den kommunen du bor i ikke har et Råd for funksjonshemmede, gå til spørsmål 11.**

**10. Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander om Råd for funksjonshemmede i din kommune?**

*Ett kryss for hver linje*

	HELT ENIG	NOKSÅ ENIG	NOKSÅ UENIG	IKKE ENIG	VET IKKE	
Rådet fremmer funksjonshemmedes interesser i kommunepolitikken	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	40
Rådet har <i>ikke</i> innflytelse på kommunepolitikken.	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	41
Rådet bidrar til å bedre situasjonen for funksjonshemmede i kommunen	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	42
Rådet er interessert i å få innspill fra funksjonshemmede.	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	43
Rådet bringer innspill fra funksjonshemmede videre inn i det lokalpolitiske arbeidet	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	44
Rådet tar aktivt i bruk IKT i sitt arbeid, både for å informere og få innspill.	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	45

### Kommunenes hjemmesider

Vi har nå noen spørsmål som omhandler IKT og kommunenes hjemmesider. Vi ber deg her tenke på hjemmesidene til den kommunen du bor i.

#### 11. Har du tilgang på pc?

<sup>1</sup>  Ja      <sup>2</sup>  Nei 46

#### 12. Har du tilgang til internett/e-post på noen av følgende steder?

*Flere kryss mulig*

- |                          |              |    |
|--------------------------|--------------|----|
| <input type="checkbox"/> | Hjemme       | 47 |
| <input type="checkbox"/> | På jobben    | 48 |
| <input type="checkbox"/> | Andre steder | 49 |

#### 13. Hvis du ikke har tilgang til internett, hva er de viktigste grunnene til det?

*Flere kryss mulig*

- |                          |   |    |
|--------------------------|---|----|
| <input type="checkbox"/> | Ønsker ikke internett, har ikke bruk for det                          | 50 |
| <input type="checkbox"/> | Det er for dyrt   | 51 |
| <input type="checkbox"/> | Internett er for vanskelig og for tidkrevende å bruke                 | 52 |
| <input type="checkbox"/> | Språkvanskeligheter   | 53 |
| <input type="checkbox"/> | Funksjonshemming  | 54 |
| <input type="checkbox"/> | Er bekymret for sikkerheten i forbindelse med personlige opplysninger | 55 |
| <input type="checkbox"/> | Annet (skriv gjerne).....   | 56 |



**16. Savner du noen form for informasjon på kommunens nettsider? Hva slags informasjon burde det etter din mening vært mer av?**

---



---



---

**17. Det er ulike måter å gi tilbakemeldinger på kommunens tjenestetilbud. Har du noen gang benyttet deg av følgende muligheter?**

*Flere kryss mulig*

	JA, VIA POST	JA, VIA TELEFON	JA, VIA E- POST ELLER INTERNETT	NEI, ALDRI	VET IKKE	
Brukerundersøkelser	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	74
Høring om det kommunale tjenestetilbudet.	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	75
Kontakt med kommunalt ansatt om det kommunale tjenestetilbudet..	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	76
Kontakt med lokalpolitiker om det kommunale tjenestetilbudet	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	77

**18. Har du deltatt i diskusjoner (nettdebatter) på internett:**

*Ett kryss for hver linje*

	SVÆRT OFTE	NOKSÅ OFTE	AV OG TIL	EN GANG	ALDRI/ FINNES IKKE	
På kommunes hjemmesider (diskusjons- forum, ris- og ros-sider og liknende)	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	78
I nettutgaven av aviser/lokalaviser	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	79
På organisasjoners hjemmesider	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	80
På andre nettsted.....	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	81

**19. Har du noen gang....**

*Ett kryss for hver linje*

	JA	NEI	
Deltatt i nettdebatter som omhandlet politiske og lokalpolitiske temaer?	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	82
Deltatt i nettdebatter som omhandlet funksjonshemmedes situasjon?.	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	83
Deltatt i nettdebatter som omhandlet andre temaer (fritid, interesser osv)?	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	84

**20. Hvis du har deltatt i nettdebatter, har vi noen spørsmål om dette (hvis nei gå til spørsmål 21).**

*Ett kryss for hver linje*

	I STOR GRAD	I NOEN GRAD	I LITEN GRAD	IKKE I DET HELE TATT	VET IKKE	
Opplever du nettdebatter som viktige?.	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	85
I hvilken grad opplever du at kommunen (både politikere og administrasjon) er <i>lydhøre</i> for argumenter og innspill som kommer frem i nettdebattene?.	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	86

**21. Hvor enig eller uenig er du i følgende utsagn om kommunens hjemmesider?**

*Ett kryss for hver linje*

	HELT ENIG	NOKSÅ ENIG	VERKEN ENIG ELLER UENIG	NOKSÅ UENIG	HELT UENIG	VET IKKE	
Jeg finner den informasjonen jeg trenger	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>	87
Kommunens hjemmesider er lette å finne frem i	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>	88
Det er vanskelig å åpne kommunens hjemmesider fra min pc	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>	89
Kommunens hjemmesider er ikke relevante for meg	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>	90
Kommunens hjemmesider har gjort det enklere å <i>påvirke</i> lokalpolitiske saker	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>	91
Jeg bruker først og fremst kommunens hjemmeside for å innhente informasjon om <i>kommunale tjenester</i>	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>	92
Jeg bruker først og fremst kommunens hjemmeside for å innhente informasjon om <i>politiske saker</i>	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>	93

<b>22. Hvor enig eller uenig er du i følgende utsagn om IKTs betydning for demokratiet?</b>
---

*Ett kryss for hver linje*

	HELT ENIG	NOKSÅ ENIG	VERKEN ENIG ELLER UENIG	NOKSÅ UENIG	HELT UENIG	VET IKKE	
IKT (e-post og internett) gjør det lettere for innbyggere med funksjonshemninger å engasjere seg i lokalpolitikken.	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>	94
IKT (e-post og internett) har gjort at <i>jeg</i> er blitt mer opptatt av lokalpolitiske spørsmål.....	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>	95
IKT (e-post og internett) har gjort at <i>jeg</i> faktisk deltar <i>mer</i> i lokalpolitikk og lokalsamfunnet	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>	96
Det er vanskelig å bruke IKT.	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>	97
Nettdebatter har bedret innbyggernes mulighet til å sette saker på den politiske dagsorden	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>	98
IKT (internett og e-post) har ført til at innbyggerne i kommunen i mindre grad møtes for å diskutere lokalpolitiske spørsmål	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>	99

**23. Nedenfor følger noen påstander om hvordan det er å være lokalpolitisk engasjert i din kommune. Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander:**

*Ett kryss for hver linje*

	HELT ENIG	NOKSÅ ENIG	VERKEN ENIG ELLER UENIG	NOKSÅ UENIG	HELT UENIG	VET IKKE	
Det er vanskelig for meg å være lokalpolitisk engasjert på grunn av transportproblemer og lite tilgjengelige lokaler	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>	100
Lokalpolitiske spørsmål er ikke relevant for meg	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>	101
Det er vanskelig å finne informasjon om arrangement og møter i kommunen	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>	102
Politiske partier i kommunen er flinke til å informere om sin partipolitikk	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>	103
Det er vanskelig å finne informasjon om organisasjoner og foreninger	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>	104
Det er vanskelig å komme inn i sosiale miljøer og nettverk.	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>	105

**Bakgrunnsvariabler**

**24. Kjønn**

KVINNE

MANN

1

2

106

**25. Hva er din alder?**

107

**26. Hva er høyeste fullførte utdanning?***Et kryss*

- |                                       |  |     |
|---------------------------------------|--|-----|
| <sup>1</sup> <input type="checkbox"/> | Grunnskole   | 108 |
| <sup>2</sup> <input type="checkbox"/> | Videregående skole   |     |
| <sup>3</sup> <input type="checkbox"/> | Universitets- og høghskolenivå, kort (inntil 4 års utdanning etter videregående) |     |
| <sup>4</sup> <input type="checkbox"/> | Universitets- og høghskolenivå, lang (over 4 års utdanning etter videregående)   |     |

**27. Yrkesaktivitet. Er du:***Et kryss*

- |                                       |  |     |
|---------------------------------------|--|-----|
| <sup>1</sup> <input type="checkbox"/> | Yrkesaktiv – heltid                        | 109 |
| <sup>2</sup> <input type="checkbox"/> | Yrkesaktiv – deltid (50 prosent eller mer) |     |
| <sup>3</sup> <input type="checkbox"/> | Yrkesaktiv – deltid (under 50 prosent)     |     |
| <sup>4</sup> <input type="checkbox"/> | Trygdet                                    |     |
| <sup>5</sup> <input type="checkbox"/> | Sykmeldt                                   |     |
| <sup>6</sup> <input type="checkbox"/> | Arbeidssøkende                             |     |
| <sup>7</sup> <input type="checkbox"/> | Student                                    |     |
| <sup>8</sup> <input type="checkbox"/> | Pensjonist                                 |     |

***Tusen takk for hjelpen!***