

# **Tilraunir til samráðs við íbúa með rafrænum hætti**

**Garðabær í samvinnu við verkefnastjórn forsætisráðuneytisins  
um upplýsingasamfélagið**

**Skýrsla unnin í mars 2006  
Ábyrgðarmaður:  
Guðfinna B. Kristjánsdóttir  
Upplýsingastjóri**

## Tilraunir til samráðs við íbúa

Garðabær og verkefnastjórn forsætisráðuneytisins um upplýsingasamfélagið gerðu með sér samning vorið 2005 um að Garðabær skyldi nýta nýjan íbúavef sinn, Minn Garðabæ, til að gera tilraunir til samráðs við íbúa.

### Minn Garðabær

Minn Garðabær var opnaður 21.mars 2005. Minn Garðabær er sá hluti af vef Garðabæjar sem er aðeins aðgengilegur íbúum bæjarins. Minn Garðabær er gagnagrunnstengdur vefur sem sækir upplýsingar ofan í upplýsingakerfi Garðabæjar á grundvelli kennitölu þess sem skráir sig inn. Þegar Minn Garðabær var opnaður í vor skiptist hann í þrjá meginhluta; þ.e. málahluta, greiðslustöðu og lýðræðishluta.

**Í málahlutanum** geta íbúar Garðabæjar sent inn erindi og umsóknir til bæjarins og haldið þar utan um samskiptasögu vegna málanna. Íbúar geta valið hvort þeir senda formlegt bréf, óformlega fyrirspurn eða fylla út eyðublað vegna tiltekinnar þjónustu.

Formleg bréf og umsóknir sem send eru þessa leið eru meðhöndluð í stjórnsýslunni á sama hátt og bréf sem rituð eru á pappír og berast með hefðbunum pósti. Öll erindi sem send eru frá Mínum Garðabæ, berast beint inn í skjalavistunarkerfið GoPro á bæjarskrifstofum Garðabæjar, undir nafn viðkomandi íbúa í viðskiptamannaskránni. Þegar erindin hafa farið rétta leið í stjórnsýslunni, t.d. verið lögð fyrir bæjarráð, er þeim svarað með því að skrifa bréf í GoPro sem berst til baka inn á síðu viðkomandi íbúa á Mínum Garðabæ. Ferlið er því orðið algerlega rafrænt. Málahlutinn er að því leytinu einnig tæki til samráðs við íbúa að það auðveldar íbúum samskipti við bæjaryfirvöld, t.d. að senda inn formleg erindi.

**Greiðsluhlutinn** les upplýsingar úr Navision um greiðslustöðu viðkomandi íbúa gagnvart bænum. Hægt er að nálgast upplýsingar um fasteignagjöld, leikskólagjöld og gjöld fyrir mat og tómstundaheimili í grunnskólum.

**Lýðræðishlutinn** skiptist í þrjár einingar; **umræðutorg, kannanir og samráð.**

- A) Umræðutorg.** Upphaflega var hugmyndin sú að á umræðutorginu væri leitað eftir álitum íbúa Garðabæjar á tilteknu málefni sem væri deigluð hverju sinni. Reynslan er hinsvegar sú að íbúar vilja geta rætt um hvaðeina sem þeim liggur á hjarta og snertir málefni bæjarins. Nánar verður rætt um þetta atriði síðar í skýrslunni. Ákveðið var að öll umræða á Mínum Garðabæ færi fram undir nafni.
- B) Kannanir.** Hægt er að gera rafrænar kannanir á Mínum Garðabæ og leita þannig á markvissan hátt eftir álitum íbúa á tilteknum málum. Sendur er út tölvupóstur um nýja könnun en henni er síðan svarað á vefnum. Kannanir eru nafnlausar og aldrei hægt að rekja svör til einstaklinga.
- C) Samráð.** Á Mínum Garðabæ eru birtar auglýsingar um skipulagsmál og þar geta íbúar sent inn athugasemdir við auglýst skipulag. Lögformlegt samráðsferli í skipulagsmálum er þannig gert aðgengilegra fyrir íbúa og þeim gert auðveldara að senda inn athugasemdir.

## Tilgangur

Yfirlýst markmið bæjaryfirvalda með því að leggja áherslu á þróun rafrænnar þjónustu eru tvenns konar.

Annars vegar að auka hagkvæmni og undirbúa stjórnsýsluna þannig fyrir fyrirsjáanlega fjölgun íbúa í Garðabæ á næstu árum. Markmiðið er að ekki þurfi að fjölga starfsmönnum í stjórnsýslu bæjarins í hlutfalli við fjölgun íbúa.

Hins vegar að auka samráð við íbúa með því að gefa íbúum kost á að koma skoðunum sínum og sjónarmiðum á framfæri á einfaldan og aðgengilegan hátt. Um leið gefst bæjarstjórn færi á að leita eftir skoðunum íbúa á einfaldan hátt.

## Markaðssetning og dreifing lykilorða

Ákveðið var að opna vefinn Minn Garðabæ með pomp og prakt og nýta það tilefni til að vekja sem mesta athygli á vefnum og þeim möguleikum sem hann býður upp á. Á sama tíma voru búin til lykilorð fyrir alla Garðabæinga 18 ára og eldri, en þeir voru ríflega 6000 talsins. Lykilorðin voru send frá Reiknistofu bankanna inn í netbanka allra sem hafa netbanka en öðrum bent á að óska eftir að fá lykilorð sent í pósti eða koma á bæjarskrifstofurnar til að nálgast það. Vegna krafna um persónuvernd eru lykilorð ekki gefin upp í síma og ekki send í tölvupósti.

Vefurinn var opnaður með stuttri athöfn á Garðatorgi og til hennar boðið ýmsum sem hafa tengst verkefninu og fjölmiðlum. Opnunin var á mánudegi í dymbilviku og því var ákveðið að láta framleiða lítil páskaegg með miða inni í sem minnti á Minn Garðabæ. Á miðanum kom fram að með því að skrá sig inn á Minn Garðabæ og finna þar páskaunga væri hægt að vinna ferð til sólarlanda fyrir tvo. Einnig var útbúinn veglegur bæklingur þar sem möguleikar vefsins voru kynntir á myndrænan hátt. Notuð var líking við lykil, þar sem Minn Garðabær var kynntur sem ”þinn lykill að þjónustu og þátttöku”.

Í stað þess að dreifa bæklingnum á hefðbundinn hátt var samið við Kvennakór Garðabæjar um dreifingu hans. Kórkonur gengu í öll hús í bænum í vikunni fyrir páska, bönkuðu upp á og afhendu bækling og páskaegg, með kveðju frá Garðabæ. Þessi aðferð vakti þó nokkra athygli og fékk mjög jákvæðar viðtökur frá Garðbæingum. Í bæklingnum var gefið upp símanúmer og netfang og fólk hvatt til að hafa samband til að fá frekari upplýsingar. Einnig voru birtar auglýsingar í Morgunblaðinu og Garðapóstinum auk þess sem umfjöllun var um vefinn í báðum þessum blöðum, í Víkurfréttum og í fréttum Sjónvarpsins.

## Notkun

Á þeim 11 dögum sem eftir voru af marsmánuði (þar af voru fimm virkir dagar) skráðu 349 manns sig inn á vefinn. Heimsóknir voru alls 885, þannig að hver og einn hefur að meðaltali heimsótt Minn Garðabæ 2,5 sinnum, þessa fyrstu daga. Heimsóknir hafa því verið u.þ.b. 80 á dag þessa daga og má væntanlega rekja það til kynningarstarfs í tengslum við opnun vefsins. Könnun var virk á vefnum við opnun hans og var í henni spurt um viðhorf fólks til Míns Garðabæjar. 93 svöruðu könnuninni á þessum 11 dögum. 20 manns tóku þátt í umræðum á sama tíma.

**Frá opnun vefsins 21. mars 2005 til 28. febrúar 2006** hefur notkunin verið þannig:

Heimsóknir	6383
Notendur	1136
Ný mál skráð	276
Þátttakendur í könnunum	211
Þátttakendur í umræðum	91

Notkunin hefur verið mjög mismikil eftir tímabilum eins og sést á töflunum sem koma hér á eftir.

**Notkun 21. mars - 1. apríl (11 dagar)**

Heimsóknir	885
Notendur	349
Ný mál skráð	28
Þátttakendur í könnunum	93
Þátttakendur í umræðum	20

**Notkun 1. apríl – 1. júní (2 mánuðir)**

Heimsóknir	1443
Notendur	368
Ný mál skráð	92
Þátttakendur í könnunum	34
Þátttakendur í umræðum	40

**Notkun 1. júní – 31. ágúst (3 mánuðir)**

Heimsóknir	567
Notendur	166
Ný mál skráð	39
Þátttakendur í könnunum	0
Þátttakendur í umræðum	12

**Notkun 1. sept. – 31. des (4 mánuðir)**

Heimsóknir	2545
Notendur	718
Ný mál skráð	97
Þátttakendur í könnunum	80
Þátttakendur í umræðum	14

**Notkun 1. jan.- 28 feb. 2006 (2 mánuðir)**

Heimsóknir	935
Notendur	378
Ný mál skráð	20
Þátttakendur í könnunum	0
Þátttakendur í umræðum	5

## **Skýringar á þróun notkunar**

Eins og sést á tölunum var notkunin mikil í byrjun, þ.e. dagana eftir að vefurinn var opnaður. Þetta má væntanlega rekja til mikils kynningarstarfs í tengslum við opnun vefsins og forvitni, þ.e. að fólk vildi prófa og sjá hvað vefurinn hefði upp á að bjóða. Margir nýttu sér einnig kosti vefsins eins og sést af því að fyrstu 11 dagana verða til 28 ný mál (að meðaltali 2,5 mál á dag), 93 svara könnun þar sem spurt var um álit fólks á vefnum og 20 manns tjá sig á umræðutorginu.

Þótt aðeins drægi úr notkuninni eftir fyrstu dagana var hún áfram ásættanleg fram á sumar (24 heimsóknir á dag að meðaltali í apríl og maí) en datt þá niður og var mjög lítil yfir sumartímenn. Helsta skýringin á því væntanlega sú að almennt séð dregur mjög úr netnotkun yfir sumartímenn. Einnig getur það verið skýring að starfsemin er almennt í láginni yfir hásumarið.

Um haustið jókst notkunin aftur sem skýrist fyrst og fremst af nýrri þjónustu sem var þá í boði á vefnum, hvatapeningum til barna og unglunga sem eru til þess að lækka kostnað við íþrótt- og æskulýðsstarf. Til að geta nýtt þá peninga þurfa foreldrar barnanna að skrá sig inn á Minn Garðabæ og er því til nokkurs að vinna fyrir fólk að ná sér í lykilorð og opna vefinn.

## **Tilraunir til samráðs við íbúa**

Skipta má þeim tilraunum sem gerðar hafa verið til samráðs við íbúa í gegnum vefinn í þrjá flokka.

- a) Almennt umræðutorg
  - a. Opin umræða undir nafni
  - b. Umræða um tiltekið málefni
  - c. Nafnlaus umræða
  
- b) Rafrænar kannanir
  - a. Á lokuðum vef
  - b. Sendar í tölvupósti
  
- c) Fólki gefinn kostur á að senda erindi frá vef
  - a. Óformleg erindi frá opnum vef
  - b. Formleg og óformleg erindi frá lokuðum íbúavef
  - c. Samráð í skipulagsmálum

## A) Almenn umræðutorg

Eins og áður er nefnt var upphaflega hugmyndin með umræðutorginu að þar færi hverju sinni fram umræða um eitt valið efni sem bæjaryfirvöld vildu fá álit íbúa á. Kerfið er þannig upp sett að vefstjóri býr til umræðu en hvaða notandi vefsins sem er getur síðan búið til þráð undir viðkomandi umræðu. Hugsunin var sú að þræðirnir ættu að tengjast umræðuefninu.

a. Strax daginn eftir að vefurinn var opnaður kom í ljós að notendur vefsins upplifðu umræðutorgið á annan hátt þegar þeir byrjuðu að stofna þræði um málefni sem þeir vildu ræða, þótt þau væru í engum tengslum við upphaflega umræðuefnið. Íbúar vildu þannig augljóslega fá að ræða það sem lá á hjarta en ekki eitthvað fyrirfram tilgreint umræðuefni. Ákveðið var að leyfa umræðutorginu að þróast án afskipta og leyfa opna umræðu um það sem fólk vildi ræða undir nafni. Fyrstu tvo mánuðina var hleypt af stokkunum umræðum um 13 efni og alls tóku 56 manns þátt í þeim umræðum. Af þeim tjáði 21 sig um það efni sem upphaflega var lagt upp með. Af öðru sem rætt var má nefna umgengni í bæjarfélaginu, íþróttir, skipulagsmál og málefni kirkjunnar sem þá voru í brennidepli í bænum.

b. Í byrjun júní var tillaga að nýju aðalskipulagi Garðabæjar kynnt íbúum á vinnslustigi. Í tengslum við kynninguna var ákveðið að hleypa af stokkunum umræðu um tillöguna. Til að umræðan vekti meiri athygli var ákveðið að "hreinsa borðið", þ.e. umræða sem áður hafði verið á vefnum var falin, þannig að aðeins sást umræðan um aðalskipulagið. Eins og sést glögglega á tölum um notkun hér fyrir framan skilaði þetta ekki góðum árangri. Fáir virtust vilja nýta þennan vettvang til að tjá sig um tillögu að aðalskipulagi og aðrar umræður lögðust svo til af. Yfir sumarmánuðina þrjá þ.e. frá 1. júní til 31. ágúst tjáðu aðeins 12 manns sig á umræðutorginu.

### Mögulegar skýringar:

1. Þeir sem höfðu áður tekið þátt í umræðunum urðu hvekkir þegar allar fyrri umræður voru horfnar um leið og reynt var að koma af stað umræðu um aðalskipulag.
2. Tillaga að aðalskipulagi er umfangsmikið og flókið plagg sem tekur tíma að kynna sér og getur verið erfitt að átta sig á hvaða áhrif hún hefur á umhverfið. Áhugi fólks á

skipulagsmálum nær e.t.v. mest til nánasta umhverfi þess og snýst jafnvel meira um smáatriði en heildarmynd.

3. Netnotkun er almennt minni á sumrin en á veturna og á það við um vef Garðabæjar líkt og aðra vefi.

c. Umræður voru áfram í láginni það sem eftir lifði ársins 2005. Áherslan var þá lögð á aðrar leiðir til samráðs við íbúa eins og sagt verður frá hér síðar. Í byrjun árs 2006 var reynt að blása nýju lífi í umræðurnar með því að gefa fólki kost á að tjá sig undir gælunafni og auglýsingum í bæjarblöðum sem áttu að höfða sérstaklega til yngra fólks. Sú leið hefur skilað litlum árangri og hafa umræðurnar ekki komist á flug.

### **Lærdómur af umræðutorginu:**

Ef til vill má rekja notkun á umræðutorginu fyrstu mánuðina til nýjabrums og forvitni. Þótt umræðan færi út um víðan völl tjáðu flestir sig um vefinn sjálfan og nýttu þennan vettvang til að lýsa ánægju sinni með hann. Umræðan varð í fáum tilvikum eiginleg "umræða" þannig að menn væru að skiptast á skoðunum heldur var hvert innlegg frekar eins og eintal þar sem menn lýstu skoðunum sínum á málefninu. Lítið var um að menn svöruðu öðrum á umræðutorginu eða kæmu af stað rökræðum þar, þótt finna megi undantekningar þar sem tveir til þrír skiptast á skoðunum. Sömu nöfnin koma fyrir aftur og aftur í þeim tilvikum, þannig að það er ekki stór hópur sem tjáir sig á þann hátt. Efnislega var umræðutorgið því e.t.v. ekki að skila miklu jafnvel þótt innleggjin hafi verið þó nokkur í upphafi.

Það hafði greinilega það slæm áhrif þegar umræðutorgið var "hreinsað" í byrjun júní jafnvel þótt mörgum innleggjum þar hefði aldrei verið svarað og hefðu staðið þar óhreyfð í margar vikur. Það voru augljóslega mistök sem hafa e.t.v. verið dýrkeypt fyrir áframhaldandi þróun umræðutorgsins. Reynslan sýnir að fólk vill fá að tjá sig um það sem því liggur á hjarta hverju sinni en velja má því fyrir sér hvort betra sé að "taka tarnir" og virkja umræðutorg þegar eitthvað sérstakt er að gerast, eins og var við opnun vefsins. Það virðist vera erfitt að halda umræðunum lifandi stöðugt.

Umræða fór frá upphafi fram undir fullu nafni. Reynslan hefur verið sú að allir sem hafa tjáð sig í umræðum gera það á málefnalegan hátt og af kurteisni. Aldrei hefur verið ástæða til að fjarlægja innlegg af vefnum. Það á jafnvel við um viðkvæm málefni sem komu til umræðu, svo sem málefni kirkjunnar og þáverandi sóknarprests í sveitarfélaginu sem var í brennidepli um tíma.



## B) Rafrænar kannanir

a. Gerðar hafa verið tvær formlegar kannanir á vefnum Mínum Garðabæ. Fyrri könnunin var virk um leið og vefurinn var opnaður. Í henni var spurt um notkun fólks á vefnum og hvernig því litist á nýja vefinn. Seinni könnunin var gerð í nóvember og desember 2005 og fjallaði um umgengni og snyrtimennsku í bæjarfélaginu. Sú könnun var gerð í framhaldi af samþykkt bæjarstjórnar Garðabæjar um það markmið að Garðabær verði í fremstu röð sem snyrtilegur og umhverfisvænn bær. Könnunum er svarað á vefnum en tilkynningar um þær sendar í tölvupósti til allra sem hafa farið inn á vefinn og skráð netfangið sitt þar. Til að svara könnuninni urðu menn að skrá sig inn á Minn Garðabæ með notandanafni og lykilorði.

Alls svöruðu 129 manns fyrri könnuninni og 82 manns þeirri seinni. Sú seinni var virk á vefnum í styttri tíma en sú fyrri og að auki var þar spurt um málefni sem er e.t.v. erfiðara að svara en í þeirri fyrri, sem kann hvorutveggja að skýra minni svörun.

Það var haft að markmiði að það tæki stuttan tíma að svara könnunum. Í báðum tilvikum voru fáar lokaðar spurningar en einnig opin spurning þar sem fólk gat bætt því við sem það vildi koma á framfæri. Munurinn á því og umræðutorginu er að jafnvel þótt svör við könnunum séu birtar á vefnum eftir á, eru svörin nafnlaus. Það er athyglisvert hversu margir kusu í hvort sinn að bæta einhverju við svör sín með því að svara opnu spurningunni. Það á sérstaklega við um seinni könnunina þar sem mjög margar málefnalegar og góðar ábendingar komu fram í opnu spurningunni. Fólk virðist því kunna því jafnvel betur að tjá sig á þann hátt en á umræðutorgi.

b. **Könnun send í tölvupósti.** Dagana 28. nóvember til 6. desember 2005. var framkvæmd tölvupóstkönnun um gæði hádegismatar í grunnskólum Garðabæjar. Öllum foreldrum barna í Flataskóla, Hofstaðaskóla og Sjálandsskóla sem höfðu virk netföng var sendur spurningarlisti sem þeir voru beðnir um að fylla út. Upphaflegt úrtak var 689. Fjöldi svarenda var 454 og svarhlutfall var því 65,89%. Í þessari könnun reyndust svarendur einnig hafa áhuga á að tjá sig í opinni spurningu en alls voru það 195 foreldrar af 454 sem nýttu sér þennan svarmöguleika.

## **Lærdómur sem draga má af tilraunum með rafrænar kannanir**

Þær rafrænu kannanir sem gerðar hafa verið, hafa skilað nokkuð góðum árangri. Þáttaka í könnunum á lokaða vefnum er ekki há, hlutfallslega miðað við fjölda þeirra sem hafa fengið lykilorð en engu að síður viðunandi miðað við þátttöku á umræðutorgi t.d. Hér verður að greina á milli annars vegar þeirra sem hafa fengið úthlutað lykilorði, sem eru allir Garðbæingar 18 ára og eldri, og þeirra sem eru virkir notendur, þ.e. hafa a.m.k. einu sinni skráð sig á vefinn. Hlutfall virkra notenda sem svaraði fyrri könnuninni var u.þ.b. 22% en 9% í þeirri seinni, sem skýrist af því að margir voru búnir að gegna sínum erindum á vefnum áður en könnunin birtist þar en þegar fyrri könnunin var gerð sáu hana allir virkir notendur. Kannanirnar skiluðu efnislega góðum niðurstöðum, þ.e. þeir sem höfðu fyrir því að skrá sig inn á vefinn til að svara þeim, gerðu það greinilega af áhuga sem kom fram í greinargóðum svörum. Menn tjáðu sig mjög gjarnan í opinni spurningu, t.d. 59 svarendur af 80 í könnuninni um snyrtilegan bæ. Þess má geta að ríflega 30 manns mættu á opinn fund um sama málefni sem auglýstur var rækilega í fjölmiðlum, þannig að í þessu tilfelli, náðist á einfaldan hátt að fá fram skoðanir mun stærri hóps bæjarbúa með rafrænni könnun.

Nokkuð góð svörun fékkst í könnun sem send var í tölvupósti til tiltekins markhóps, þ.e. foreldra nemenda í 1.-7. bekk í grunnskólum Garðabæjar. Slík könnun er góður kostur þegar markhópurinn er skýr og netföng þeirra sem eru í markhópnum liggja fyrir. Hér er komist hjá þeirri hindrun að menn þurfi að hafa lykilorð tiltækt til að svara sem er auðvitað nokkuð stór þröskuldur, sérstaklega þegar um er að ræða vef eins og Minn Garðabæ, sem menn heimsækja e.t.v. ekki oft á ári. Niðurstöður slíkra kannana eru auðvitað mun líklegri til að vera marktækar á meðan niðurstöður kannana sem fara fram á lokuðum vef, geta frekar gefið vísbendingar.

## **C) Erindi frá vef**

a. og b. Frá opnun vefsins í lok mars 2005 til loka febrúar 2006 voru 276 mál stofnuð í Mínum Garðabæ, þ.e. send voru bréf, fyrirspurnir eða umsóknir frá vefnum. Á sama tíma bárust 158 fyrirspurnir frá opna vefnum, [www.gardabaer.is](http://www.gardabaer.is) sem voru þess eðlis að ástæða þótti til að skrá þær í skjalavistunarkerfi. Á tímabilinu 1. apríl 2005 til 31. desember 2005 bárust jafnframt 246 umsóknir sem sendar voru frá opna vefnum og 219 umsóknareyðublöð voru prentuð út af vefnum (og væntanlega flestum skilað á pappír). Starfsmenn merkja greinilega aukinn fjölda fyrirspurna og erinda eftir opnun vefsins, hvort sem er frá opna eða

lokaða vefnum. Greinilegt er því að vefurinn auðveldar fólki að hafa samskipti við bæinn og hvetur fólk til þess. Athyglisvert er hinsvegar að skoða þann mun sem er á innsendum rafrænum erindum og þeim sem berast með hefðbundnum leiðum.

Frá upphafi hefur fólk getað stofnað þrenns konar mál í Mínum Garðabæ, þ.e. að senda formleg bréf, óformlega fyrirspurn eða fylla út umsóknareyðublöð. Upphaflega voru formleg bréf skilgreind sem "erindi" á vefnum. Mjög fljótlega kom hinsvegar í ljós að íbúar bæjarins gerðu ekki greinarmun á erindum og fyrirspurnum og því varð að skoða hvert erindi sem barst og meta hvort bæri að meðhöndla það í stjórnsýslunni sem formlegt erindi eða sem óformlega fyrirspurn. Til að reyna að koma í veg fyrir þetta, var heitinu "erindi" breytt í "formlegt bréf", þannig að nú getur fólk valið á milli formlegra bréfa, fyrirspurna og umsókna. Ennþá ber þó á því að fólk gerir ekki greinarmun á formlegum bréfum og fyrirspurnum og er í mörgum tilfellum mun óformlegra í orðavali og málfari í innsendum bréfum frá vefnum en í innsendum bréfum sem berast á pappír. Hægt er að velja um viðtakendur í stjórnsýslunni, þ.á.m. bæjarstjóra og virðist fólk stundum ekki gera sér grein fyrir að bréf stíluð á bæjarstjóra fara hefðbundna leið í stjórnsýslunni, þ.e. eru vistuð í gagnasafni bæjarins og lögð fyrir bæjarráð og/eða aðrar nefndir bæjarins ef ástæða er til. Fólk er þannig stundum persónulegra í bréfum stíluð á bæjarstjóra sem berast frá vefnum en í bréfum sem berast á pappír. T.d. hafa borist bréf sem byrja á ávarpi eins og "kæra/i ....., takk fyrir síðast... o.s.frv."

c. Samráð í skipulagsmálum. Alls hafa verið birtar sjö auglýsingar um tillögur að skipulagi á Mínum Garðabæ frá því að vefurinn var opnaður. Það er fljótgert að segja frá því að fólk hefur ekki nýtt sér þann möguleika að senda inn athugasemdir við auglýst skipulag á þennan hátt. Ef til vill er skýringin sú að skipulagsmál eru þess eðlis að fólk þarf að hafa mikið fyrir því að kynna sér meðfylgjandi gögn og þá er fyrirhöfnin við að skrifa bréf minni viðbót en ella. Einnig er nokkuð um að íbúar við tiltekna götu t.d. taki sig saman og geri athugasemd sem safnað er undirskriftum undir. Engu að síður hefur fólk sent inn athugasemdir í tölvupósti, t.d. tvær af tíu athugasemdum sem bárust frá íbúum í Garðabæ þegar auglýst var tillaga að deiliskipulagi Hraunsholts eystra á árinu 2005.

### **Nýjung á Mínum Garðabæ – Íþrótt- og tómstundabankinn**

Í október 2005 var tekin í notkun ný eining á Mínum Garðabæ sem kallast íþrótt- og tómstundabanki. Í íþrótt- og tómstundabankanum geta foreldrar barna á aldrinum 6-16 ára nálgast hvatapeninga barna sinna, en það er styrkur sem börn fá til að lækka kostnað við þátttöku í íþróttum og tómstundastarfi. Um leið og íþrótt- og tómstundabankinn var tekinn í

notkun var útbúinn bæklingur þar sem foreldrum grunnskólabarna var sérstaklega bent á þá þjónustu sem þeir geta nálgast á Mínum Garðabæ og um leið var ítrekað að þar væri hægt ða taka þátt í umræðum, senda inn erindi og svara könnunum. Það sem eftir lifði ársins 2005 nýttu 833 sér hvatapeninga og 410 gerðu það mánuðina janúar- mars 2006. Það er því augljóst að sú gulrót sem beinn peningalegur ávinningur er, er góð leið til að fá fólk til að nota vefinn. Fólk virðist þó í fæstum tilfellum "nýta tækifærið" og taka þátt í umræðum eða nýta aðra hluta vefsins. Vonandi er þetta þó leið til að kenna fólki og venja það við að nota vefinn og verður til þess að það man frekar eftir honum og þeim möguleikum sem hann býður upp á, ef það hefur aðra ástæðu til að hafa samband við bæjaryfirvöld síðar.

### **Niðurstaða:**

Það er mat skýrsluhöfundar að Minn Garðabær sé kominn til að vera. Tilkoma vefsins hefur augljóslega leitt til meiri samskipta bæjarbúa við bæjaryfirvöld og starfsmenn bæjarins, sem helst má merkja af auknum fjölda erinda og fyrirspurna um ýmis mál.

Erfitt hefur reynst að halda umræðum lifandi á umræðutorgi. Umræðutorgið fór ágætlega af stað en umræður dattu svo til alveg niður eftir að eldri innlegg voru falin til að reyna að fá fram umræðu um tillögu að aðalskipulagi. Lítið hefur verið um eiginlegar umræður á vefnum þar sem bæjarbúar skiptast á skoðunum heldur er hvert meira innlegg, frekar eins og eintal þar sem einhver lýsir skoðun sinni á tilteknu máli. Mat skýrsluhöfundar er að í heildina hafi umræðutorgið skilað litlu efnislega þótt undantekningar megi finna þar á og að umræðutorgi sem er opið alltaf, virðist vera hætt við að lognast út af. Þetta má einnig sjá hjá öðrum sveitarfélögum sem hafa gert tilraunir til að hafa opin umræðutorg á sínum vefjum. **Ef til vill er rétt að taka í notkun umræðutorg í tengslum við tiltekin stór verkefni eða átak sem er í gangi, þegar svo stendur á.**

Rafrænar kannanir hafa á hinn bóginn gefið góða raun í þessum tilraunum. Kannanirnar hafa fengið ágæta svörun og mjög margir svarendur lagt sig fram við að gefa greinargóð svör í opnum spurningum. Þegar markhópur er þekktur og netföng viðtakenda þekkt gefa kannanir sendar í tölvupósti góða raun. Kannanir gerðar á lokuðum vef hafa líka skilað ágætum niðurstöðum, þótt þær verði væntanlega seint tölfræðilega marktækar. Engu að síður eru þær ný leið til að ná til íbúa sem sjálfsagt er að nýta með öðrum leiðum.

Íbúar hafa nýtt sér í miklum mæli þann möguleika að senda inn erindi og fyrirspurnir á rafrænan hátt. Sá möguleiki hefur ótvírætt leitt til meiri samskipta íbúa og bæjaryfirvalda út af ólíkum málum. Íbúar láta sig sitt nánasta umhverfi varða og nýta gjarnan þennan samskiptamáta til að láta vita af því sem þarf að laga og/eða leita upplýsinga.