

Marius Rohde Johannessen, Lasse Berntzen, Tove Bøe

Digitalt lokaldemokrati?

En evaluering av PostItLocals pilotprosjekt i fem kommuner



Sammendrag

I denne rapporten presenterer vi vår evaluering av PostItLocals pilotprosjekt av en mobilapplikasjon for dialog mellom innbyggere og folkevalgte. Vi har brukt en miks av kvalitative og kvantitative metoder for å ha et så godt datagrunnlag som mulig, derfor har vi observert flere møter og workshops, snakket med politikere og i tillegg distribuert et spørreskjema til deltakerne i pilottesten.

Funnene i evalueringen bekrefter i stor grad vår tese om at PostItLocal kan bidra til det vi kaller «lettvektsdemokrati», altså korte tilbakemeldinger på konkrete saker, som kan bidra til et bedre beslutningsgrunnlag for de folkevalgte. Politikere og innbyggere er positive til appen, og et klart flertall av innbyggerne ønsker å ta den i bruk dersom den blir tilgjengelig i fremtiden. Et flertall fra begge grupper sier også at de forventer at resultatene som kommer inn gjennom appen blir tatt i bruk som et rådgivende verktøy – at de tas opp til diskusjon i kommunestyret uten at folkemeningen alene skal være avgjørende når beslutninger tas.

I konklusjonen presenterer vi flere forslag til hvordan en fullskala implementering kan bli en suksess. Disse er basert på samtale med workshopdeltakere, samt forskningslitteratur fra feltene digital forvaltning og informasjonssystemer.

Forord

I januar 2018 møtte vi for første gang menneskene som sto bak PostItlocal, og fra første dag skjønnte vi at dette var en gjeng som virkelig brant for ideen sin, en ide som var i tråd med det vi etter mange års forskning på digitalt demokrati så på som det manglende mellomledd på verktøyfronten. Det var derfor ikke vanskelig å si ja til å være med på et samarbeid.

Det har vært en reise i optimisme, frustrasjoner og dialogrunder med både beslutningstakere og potensielle finansieringskilder. Den desidert største delen av arbeidet har ligget på Terje og Trond, som med friskt mot har satset egne midler på å få prosjektet i havn. For oss heldige forskere har det mest handlet om å være med på reisen. Vi har bidratt med innspill underveis, deltatt med innlegg på workshops og møter, og forsøkt å være en sparringpartner for gründerne. Vår rolle er viktig, men ingenting i forhold til hva disse gutta på Hønefoss har klart å få gjennom sin positive utstråling, stå-på vilje og stahet.

Nå, halvannet år og mange runder senere, er pilotprosjektet vel gjennomført. I denne rapporten kan du lese vår evaluering av hvordan pilottesterne mottok appen. Vi håper dette gir et godt underlag for både politikere og PostItlocal når det gjelder beslutningen om å videreføre prosjektet.

For vår del gjenstår bare å takke for følget så langt. Vi håper funnene i denne rapporten bidrar til at dere har et godt beslutningsgrunnlag når det gjelder videre arbeid.

Innholdsfortegnelse

1	Innledning	1
2	Teoretisk forankring	4
2.1	Idealtyper for demokratiet	5
2.2	Lettvektsdemokrati	8
3	Metodisk tilnærming	10
4	Funn.....	13
4.1	Kvalitative data – observasjon og intervjuer	13
4.2	Resultat av spørreundersøkelse	18
4.2.1	Deskriptiv statistikk og bakgrunnsdata	18
	Kjønn og aldersfordeling	18
	Utdanningsnivå	19
	IT-kompetanse og tidsbruk.....	19
	Spillmekanisme som motivasjonsfaktor	20
	Politisk aktivitet og dialog med politikere	22
	Personliggjøring av politikk.....	24
	Forventninger til resultat.....	26
4.2.2	Evaluering av PostItLocal – appen	27
5	Konklusjon og anbefalinger.....	32
	Litteraturliste	33
	Vedlegg 1 Instrument – UTAUT oversatt til norsk	36
	Vedlegg 2 – gjennomgang av app-prosessen	37

1 Innledning

Allerede i 1993 erklærte makt- og demokratiutredningen at demokratiet var under press. Færre medlemmer i partiene, mindre oppslutning om de store folkebevegelsene til fordel for engasjement i enkeltsaker, og lavere oppslutning om valg var allerede den gang tydelig, og trenden har dessverre ikke snudd. Medlemstallene i partiene er stadig lave, og oppslutningen om særlig lokalvalg har også holdt seg på et lavt nivå, om enn høyere i Norge enn i en del andre land.

En annen utfordring er at samfunnet går i en stadig mer polarisert retning, godt hjulpet av sosiale mediers klink, lik og del-logikk. Populisme og enkle løsninger appellerer til mange når de fyker forbi i sosiale medier. I USA har vi et politisk landskap som er mer todelt enn noensinne, i Storbritannia har Brexit delt nasjonen i to, og her hjemme gjør saker som innvandring, det grønne skiftet og bompenger sitt til å dele befolkningen inn i en «oss og dem»-logikk med lite rom for saklig diskusjon og meningsbrytning. I kommentarfeltene er vi mest opptatt av å komme med raske stikk til de vi er uenig med, uten å ta oss tid til å forsvare argumentene våre, eller gå inn i en reell diskusjon med de andre. I Europa ser vi land etter land innføre lover som innskrenker maktfordelingsprinsipp, ytringsfrihet og akademisk frihet. Ungarn leder an, tett fulgt av blant annet Polen og Romania, men også vestlige land innfører lover som innskrenker liberale rettigheter. Her hjemme har vi en tidligere statsminister som ytret til riksmidlene at han syntes landsmøtet i eget parti kunne være et hinder for regjeringens arbeid, og nåværende regjering snakker høyt om at Black Box teater kanskje burde vært sensurert.

Det siste tiåret har nye utfordringer, men også nye muligheter, kommet til. Internett ble en politisk kanal mot slutten av 90- og tidlig 00-tall, og med fremveksten av sosiale medier ser vi også at politisk engasjement følger med over på nye medier. Folks politiske interesse er ikke nødvendigvis borte, men finner snarere utløp på nye måter, og i nye kanaler. Interesseorganisasjoner for enkeltsaker ser for eksempel vekst i sine medlemstall. Forskere som Todd Graham snakker om den politiserte hverdagssamtalen, og hvordan politikk tross alt ligger som et bakteppe for mye av det vi snakker om.

Ekspirimentar som det NRK og Morgenbladet gjennomfører i disse dagar – «Hele Norge snakker», viser også at når man først settar folk saman rundt et bord, så finnar de kvarandre og klarer å føre en saklig samtale også om saker hvor de i utgangspunktet er uenige.

Allerede på 90-tallet begynte politikere å eksperimentere med diskusjonsfora på nett, men disse tidlige forsøkene var preget av liten politisk tilstedeværelse og styring, og døde snart ut. Senere har stadig nye verktøy kommet til. Mange av disse er nøye uttenkte og styrt ovenfra og ned for å få god diskusjon rundt konkrete saker – Og gir gode resultater. Men de færreste velger å delta, da terskelen er høy. På sosiale medier ser vi det motsatte – Her er diskusjonen ofte satt i gang nedenfra og opp, gjennom grupper som er for og imot det aller meste. I tillegg har både enkeltpolitikere og partier egne sider hvor man kan diskutere politiske saker. Problemet med denne tilnærmingen er at det blir for lite styring. Det finnes en del god diskusjon, men veldig mye er støy. For beslutningstakerne blir det vanskelig å luke ut det som gir nyttige innspill, og en studie av valgkampen i 2017 viser at svært mange av kommentarene folk legger igjen hos politiske partier enten heier på, eller harselerer med, partiets saker.

Som en middelvei mellom topptunge og krevende skreddersydde system og sosiale mediers anarki har Hibbing og Theiss-Morse tatt til orde for det de kaller stealth democracy, eller lettvektsdemokrati på norsk. Deres argument er at folk flest gjerne vil bli hørt, men ikke orker å bruke mye tid på å lese sakspapirer og sette seg inn i tunge og kompliserte prosesser. De tar i stedet til orde for å stille enkle spørsmål i saker hvor innbyggerne har grunnlag for å mene noe uten å måtte lese hundre sider saksdokumenter først. En enkel måte å bidra på, som også gir gode innspill og fungerer som en termometermåling for de folkevalgte – Uten at det går på bekostning av prinsippene bak det representative demokratiet. PostITlocal sin løsning ligger midt i denne leia, og det er grunnen til at vi valgte å bli med på prosjektet.

Resten av rapporten er strukturert som følger: Vi presenterer noe av den mest sentrale teorien som vårt felt lener seg på, så leseren kan forstå hvilken kontekst vi skriver i. Deretter beskriver vi studiens metodiske tilnærming, og sier litt om hva vi kan og ikke kan si noe om med de data vi har samlet inn. Videre presenterer vi resultatet av evalueringen, før vi runder av med en anbefaling om veien videre.

2 Teoretisk forankring

Å diskutere demokrati er aldri enkelt, da det ikke finnes en enkelt definisjon, som alle er enige om. I Norge har vi et representativt parlamentarisk system¹, hvor velgernes direkte påvirkning er å stemme i valg hvert fjerde år. Ser man til avisenes kommentarfelt er det tilsynelatende mange innbyggere som vil mer direkte demokrati, med folkeavstemninger i viktige saker. En inngående diskusjon av det politiske system er ikke en del av mandatet til vår prosjektgruppe, men det er allikevel viktig å etablere noen grunnprinsipp og sette evalueringen inn i en kontekst. I dette kapitlet går vi raskt gjennom dagens situasjon, ulike idealtyper for demokratiet og konseptet «lettvektsdemokrati».

Det er mange tegn i tiden på at det liberale demokratiet sliter. Flyktningekrisen i 2015, valget av Donald Trump, Brexit og Frankrikes gule vester har fått alarmklokkene til å ringe. Morgenbladets kartlegging av autoritære lovendringer i Europa, basert på arbeidet til forskningsprosjektet *Breaking Bad* (Reinertsen, Jakobsen, & Belgaux, 2019), viser at mange land går i mer autoritær retning. Samtidig ser vi at nye medier fører med seg nye problemstillinger relatert til falske nyheter, bruken av roboter til å spre propaganda, polarisering, aktivisme og et mylder av sterkt vinklede nettsted som påberoper seg å være seriøse aviser (Allcott & Gentzkow, 2017; Sunstein, 2018). De som identifiserer seg med den såkalte «alt-right» samler seg på nettforum som 4chan, Tumblr og 8chan for å planlegge hetskampanjer mot folk de ikke liker (Nagle, 2017), og også her hjemme ser vi tendenser til en voksende mistillit til det rådende system. Over halvparten av deltakerne i Morgenbladet/NRKs *Hele Norge snakker* svarer «ja» på spørsmålet om hvorvidt Norge er styrt av en politisk elite uten kontakt med folket (Indregard, 2019). Mye av debatten som går på Facebooksidene til norske politiske partier er preget av hets og polarisering (Marius Rohde Johannessen, 2018). Samtidig viser andre undersøkelser at de fleste av oss faktisk har høy tillit til politiske institusjoner, men de som ikke har det heller ikke stemmer ved valg (Kleven, 2016). Valgdeltakelsen er også lav i yngre aldersgrupper, samtidig som de færreste av oss aktivt prøver å påvirke politiske saker. De som gjør det har gjerne høy utdanning og

¹ https://snl.no/Norges_politiske_system

inntekt, og kan slik sett sees på som en del av eliten (With, 2017). Selv om tilliten totalt sett er høy, er det en stor minoritet som ikke føler seg sett og hørt og som ikke deltar. Dette ser vi for eksempel i studier av teknologiadopsjon, hvor nettopp generell tillit, samt tillit til politiske institusjoner, er blant faktorene som avgjør om folk tar i bruk demokrati-teknologi (Naranjo Zolotov, Oliveira, & Casteleyn, 2018). Videre ser vi at de unge er fortsatt vanskelig å nå. Vi skal ikke overdrive farene for det norske demokratiet ved å sammenligne oss direkte med alt som skjer ute i verden. Samtidig er det viktig å ha et blikk på det som faktisk skjer her hjemme, og gjennomføre tiltak for at folk flest fortsatt har tillit til politikere og det politiske system.

2.1 Idealtyper for demokratiet

Digital deltakelse kommer i mange ulike varianter, med ulike formål. I 2008 ble det gjort en metastudie (Sæbø, Rose, & Skiftenes Flak, 2008) av feltet, som viste følgende modell. Modellen har senere blitt verifisert og oppdatert (Medaglia, 2012).

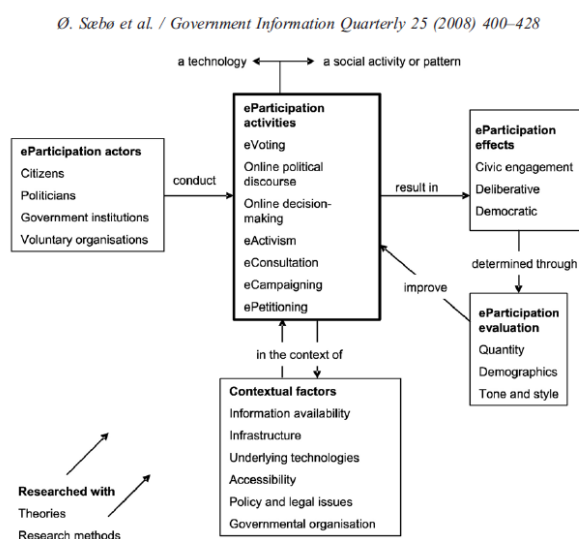


Fig. 1. The shape of the eParticipation field.

Som modellen viser handler deltakelse ikke om en, men om mange ulike aktiviteter, alt fra å stemme til å ha direkte påvirkning på beslutningsprosessen. PostItLocals system faller i kategorien «eConsultation», hvor politikere ber om innspill tilsvarende høringsinnspill fra grupper som typisk ikke leverer formelle høringsinnspill. En kan også tenke seg PostItLocal brukes som et beslutningsverktøy, hvor flertallets stemme avgjør. Dette vil dog være et brudd med den representative demokratiske modellen.

Når vi snakker om digitalt demokrati, dialog og deltakelse er det viktig å ha et felles begrepsapparat og felles forståelse av både prosess og utfall. I en studie av lokalt engasjement i Arendal kommune fant vi for eksempel at innbyggerne, selv om de fikk gjennomslag for deler av sitt syn, fortsatt ikke følte at demokratiet var ivaretatt siden de ikke ble hørt fullt ut. Kommunen arrangerte flere folkemøter og workshops, men var kanskje litt uklare på formålet og på hva resultatene skulle brukes til. Det hjalp heller ikke at ulike motstandsgrupper var enige om hva de ikke ville ha, men mindre enige om hva de faktisk ville ha i stedet (M.R. Johannessen, Sæbø, & Flak, 2016). Det er altså særdeles viktig for politikere og partier å være klokkeklare på hvordan innspill tas i bruk.

I tillegg til et instrumentelt fokus på ulike teknologier og bruksområder, bør man avklare hva man egentlig legger i begrepene demokrati og deltakelse. Tidlige studier av digitaliseringsprosjekter knyttet til demokratiske prosesser viser at politikere og innbyggere gjerne har ulike forventninger. Satt litt på spisse er det slik at politikere ønsker å informere, innbyggere ønsker å være med å påvirke (Rose & Sæbø, 2005). En nylig avlagt doktoravhandling ved høgskolen Innlandet finner noe av det samme, den skriver at deltakelsesprosjekter ofte innebærer et brudd med det eksisterende maktforholdet mellom folkevalgt og innbygger, og at folkevalgte derfor gjerne vegrer seg for å ta i bruk løsninger som overfører makt til innbyggerne (Sønderskov, 2019).

Men; demokrati kan være så mangt, og de fleste av oss vanlige innbyggere kan ikke så mye mer enn det vi vagt husker fra skolebenken om folkestyre og Athen. Da kan en enkel demokratimodell hjelpe oss til å bli mer presise. Det finnes mange ulike modeller, men den følgende er enkel i bruk siden den tar utgangspunkt i bare to ting: Hvem setter dagsorden, og hvor innflytelse har innbyggerne på de avgjørelsene som tas (Päiväranta & Sæbø, 2006)? En slik tilnærming gir oss fire idealtyper (Tabell 1), som viser at teknologisk innovasjon ikke nødvendigvis trenger å utfordre etablert demokratisk praksis:

Innbyggerne setter dagsorden	Tilhengerdemokrati	Direktedemokrati
Politikere/forvaltning setter dagsorden	Liberaldemokrati	Rådgivende demokrati
	Innbyggere har begrenset innflytelse på avgjørelser	Innbyggere har stor innflytelse på avgjørelser

Tabell 1: Demokratimodeller. Fra Päivärinta og Sæbø (2006)

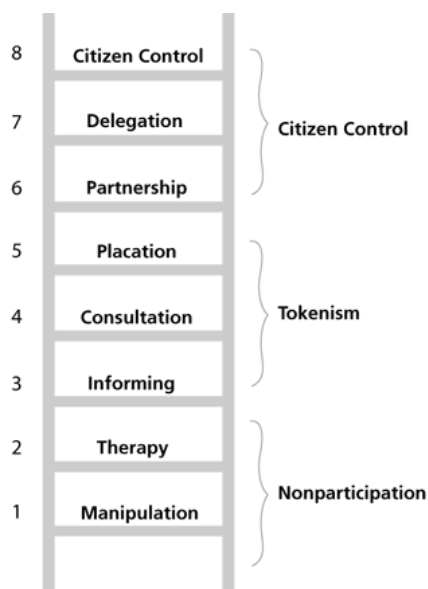
Tilhengerdemokrati innebærer at innbyggerne tar initiativ til diskusjon, men ikke har noen eksplisitt eller formalisert rolle i beslutningsprosessen. Innbyggerne diskuterer like gjerne med hverandre som med politikere. Sosiale medier, nettavisenes kommentarfelt, diskusjonsfora og lignende brukes ofte på denne måten. Tilhengerdemokrati på sitt beste innebærer en rasjonell diskusjon og reell meningsbryting, mens på sitt verste henfaller det til skittkasting og personkarakteristikker.

Liberaldemokrati kan sees som en form for representativt demokrati. Innbyggernes rolle er først og fremst å stemme i valg, og teknologi brukes først og fremst for å informere om avgjørelser, samt systemer for digitale offentlige tjenester (Pipe, 2007).

Direktedemokrati er kanskje det mange ønsker seg når de tror at folk flest er enige med dem? Her er det innbyggerne som både setter dagsorden og tar avgjørelsene, og teknologi spiller en sentral rolle i å koordinere, diskutere og å ta avgjørelser. Piratpartiet i Tyskland og Sverige, samt femstjernersbevegelsen i Italia har forsøkt å utvikle systemer for dette.

Rådgivende demokrati knytter innbyggerne noe tettere opp mot beslutningsprosessen, i og med at de får en konkret rolle som høringsinstans. Politikere og innbyggere diskuterer sammen, innbyggere leverer sine innspill, men makten til å ta beslutninger ligger fortsatt hos politikerne.

I tillegg til forenklete demokratimodeller kan man også ha graden av innbyggerdeltakelse som en rettesnor. Sherry Arnstein beskrev allerede i 1969 deltakelsesstigen (ladder of participation) for å beskrive ulike nivå av innbyggerinvolvering i planprosesser. Stigen er delt i tre nivå, med til sammen åtte trinn. På nederste nivå handler deltakelse om å la seg overtale av planene som presenteres. Midterste nivå innebærer at innbyggere informeres om alle aspekter ved saken, får si sin mening og kanskje at enkelte velges ut til å være med i



Arnstein's Ladder (1969)
Degrees of Citizen Participation

komiteer og utvalg. Arnstein så dette som en legitim del av den politiske prosessen, men argumenterte sterkt for øverste nivå, hvor innbyggerne får en langt større rolle. De tre trinnene på øverste nivå innebærer at innbyggerne i større grad får innpass i komiteene og foraene hvor avgjørelser tas (trinn 6), at de er i flertall når avgjørelser tas (trinn 7), eller at de får full kontroll over en planprosess fra begynnelse til slutt (trinn 8 – citizen control)(Arnstein, 1969).

Vi som forskere ønsker ikke å være normative i vår presentasjon av disse modellene. Det er politikernes jobb å finne ut hvor mye som skal delegeres til innbyggerne, og svaret kan kanskje til og med variere fra sak til sak. Vårt poeng er rett og slett at hvis man tar i bruk teknologi for demokratiske formål, så må man også være klar på hva slags demokrati man snakker om.

2.2 Lettvektsdemokrati

Hibbing og Theiss-Morse har en noe annerledes tilnærming til demokrati. I boken *Stealth democracy* (Hibbing & Theiss-Morse, 2002) gjør de en studie av amerikansk politikk, som viser at amerikanere flest ikke er så imponert over måten demokrati praktiseres på. De er lei av konflikter, debatter og kompromiss, ønsker ikke vite noe om hvordan demokratiet fungerer i praksis, og vil helst slippe å være for involvert.

En skal selvfølgelig være forsiktig med å sammenligne norske og amerikanske forhold, og nordmenn flest vil kanskje ikke si at demokrati og medbestemmelse er noe de ikke ønsker å forholde seg til. Samtidig er selve konseptet som Hibbing og Theiss-Morse beskriver interessant å se nærmere på. Forfatterne sier nemlig også at mange ønsker å få si sin mening, men uten at de må sette seg inn i tunge saksdokumenter eller lese lange utredninger på forhånd. De deltar gjerne i spørreundersøkelser eller bidrar på

andre måter, som for eksempel ved å levere data i form av *FiksGata*-aktige applikasjoner eller passivt gjennom sensorene i smarttelefonen sin (Berntzen, Johannessen, Böhm, Weber, & Morales, 2018).

Med et pragmatisk syn kan denne formen for deltakelse kan sies å være et manglende mellomledd mellom de deltakelsesformene nevnt innledningsvis i dette dokumentet. Åpen debatt i sosiale medier har vist seg å by på mye støy, og det er ressurskrevende å håndtere så store mengder med data. Skreddersydde system for deltakelse, hvor deltakerne må sette seg inn i sakene som diskuteres og følge en formell prosess gir gode resultater, men få deltakere. Lettvektsdemokrati i form av enkle undersøkelser, dataanalyse og lignende gir derimot gode data, samtidig som terskelen for å delta forhåpentligvis blir lavere. Vi har jobbet med ulike varianter av lettvektsdemokrati over flere år, og omtalt det i flere studier (se (Berntzen et al., 2018) (Berntzen & Johannessen, 2016)(M.R. Johannessen & Berntzen, 2016)). Vi har også jobbet med ulike former for deltakelse og demokrati over mange år, og gjort ulike studier av innhold og utbytte av diskusjonsfora (Demokratitorget i Kristiansand), sosiale medier (valgkamp 2009, 2013, 2017), innbyggerinitiativ (ulike lokale saker som case) og kartlegging og involvering av interessenter i deltakelsesprosjekter (M.R. Johannessen et al., 2016), for å nevne noe.

3 Metodisk tilnærming

Som vi skriver over var vår grunn til å gå inn i prosjektet at vi har jobbet med teori- og konseptutvikling knyttet til «lettvoksdemokrati» over noe tid, og PostItLocal syntes å være en perfekt partner i så måte. Dette innebærer selvfølgelig en viss risiko for at forskerne søker å bekrefte det de tror fra før, men første steg for å unngå dette er nettopp å være klar over problemet, dernest å benytte seg av etablerte forskningsmetoder for å sikre at resultatene er så upartiske som mulig.

Av den grunn har vi benyttet oss av både kvalitative og kvantitative undersøkelsesmetoder i vår evaluering av pilotprosjektet. Vi har samlet data gjennom deltagende observasjon (Becker & Geer, 1957) på ulike møter og workshops, blant annet møte med Raftostiftelsen i Bergen, workshop med ulike interessenter fra akademia, næringsliv og politikk i Asker, og oppstartworkshops i flere av kommunene i forbindelse med lansering av piloten. Videre har vi gjennomført intervjuer, primært via epost, med politikere og ordførere i de ulike pilotkommunene. Vi har også diskutert prosjektet med kolleger som også forsker på media, demokrati og digitalisering. I denne rapporten er data herfra først og fremst brukt for å etablere kontekst og forståelse for prosjektet som helhet. Noen av intervjuene gjengir vi utdrag fra i neste seksjon, for å vise hva politikerne tenker om videreføring av prosjektet.

For å gjennomføre selve evalueringen av pilotprosjektet har vi benyttet oss av et spørreskjema, som ble sendt ut til samtlige deltakere i piloten (N=389). Universitetet i Oslos løsning *Nettskjema* ble brukt for å distribuere og samle inn data. 20. juni hadde vi fått 188 svar. Vi har gjennom prosessen tatt flere stikkprøver og gjennomført analysene fortløpende, uten at resultatet har endret seg mer enn noen få desimaler. Dette kan sees som et tegn på at ytterligere datainnsamling sannsynligvis ville gitt samme resultat (Guba & Lincoln, n.d.). Spørreskjemaet ble kvalitetssikret av to kolleger ved universitetet i Sørøst-Norge, og testet med bekjente utenfor akademia i en pilotrunde, før det ble distribuert.

Spørreskjemaet ble konstruert basert på det etablerte instrumentet Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) (Venkatesh, Morris, Davis, & Davis, 2003),

et veletablert instrument for å måle publikums aksept av ny teknologi, som har blitt brukt i en rekke studier av nye systemer. Instrumentet har vist seg å gi gode resultater når det gjelder å spå hvorvidt et nytt system har potensiale for å lykkes. En metastudie av 60 demokratiteknologistudier viser at tillit til samfunn og politikere også er en viktig faktor for teknologiadopsjon (Naranjo Zolotov et al., 2018), derfor la vi til tillit som en variabel. En god del av arbeidet med utformingen av skjemaet gikk med til å finne gode norske oversettelser av disse engelskspråklige instrumentene. Dette ga oss til slutt følgende variabler, som hver ble målt med 3-4 spørsmål:

Tillit – til politikere, politiske institusjoner og samfunnet.

Nytteforventning – Ideen om at det å bruke systemet fører til et nyttig resultat. I vårt tilfelle er forventet nytte at man får sagt sin mening, at man blir hørt, og kanskje får være med å påvirke.

Omgivelser – Forventninger og press fra omgivelsene. Er det slik at familie, kolleger og venner er opptatt av politikk? Da øker sjansen for at du også er det.

Brukervennlighet – Hvor enkelt er det å bruke systemet (appen)? Er det noe som er vanskelig? Hvis det er utfordringer underveis når det gjelder nedlastning, registrering og i det å svare på spørsmål så går bruken ned.

Ressurser – Har man kunnskapen og utstyret som trengs? Har man tilgang på hjelp og brukerstøtte?

Intensjon om bruk – Dette er en mellomliggende variabel, da utviklingen av UTAUT viste at man ikke målte bruk direkte, men i stedet folks intensjon om å bruke et system. Denne intensjonen har så direkte påvirkning på bruk

Bruk (avhengig variabel) – Bruk er det vi ønsker å måle, og her stilte vi ulike varianter av spørsmålet «vil du fortsette å bruke appen hvis den blir tilgjengelig etter testperioden?» Svaret på dette spørsmålet påvirkes av svarene på de andre.

Dataene ble verifisert og analysert ved hjelp av programvaren Smart-PLS. Smart-PLS automatiserer mye av jobben som ligger i Partial least-squares (PLS), en analyseteknikk som anvendes for å verifisere (eller avkrefte) undersøkelsesmodellen (Jöreskog & Sörbom, 1993). PLS gir gode resultater selv når utvalget er forholdsvis lite. 150 respondenter er nok til å gi et troverdig resultat, da modellen kjøres flere ganger for å

verifisere analysen. PLS kjører blant annet faktoranalyse for å verifisere at spørsmålene man tror skal måle det samme faktisk gjør det, og gjør deretter en lineær regresjonsanalyse (Montgomery, Peck, & Vining, 2012) av variablene i modellen for å måle den enkelte variabels påvirkningskraft på bruk av appen. Enkelt forklart innebærer regresjon at dersom man scorer høyt på en variabel gjør man det samme på den neste. Har man høy tillit til politikere er det også mer sannsynlig at man bruker appen, for eksempel.

I neste seksjon går vi gjennom funnene av både intervju-/observasjonsdata og spørreskjemaet.

4 Funn

I denne seksjonen presenteres de funnene fra undersøkelsen. De to første delkapitlene tar for seg observasjon og intervjuer (kvalitative data), og er først og fremst ment for å gi en rik beskrivelse av kontekst, samt trekke fram hva politikerne som har fulgt piloten mener om videre muligheter og anvendelse.

Seksjon 4.3 går gjennom spørreundersøkelsen i to deler – Først presenterer vi deskriptiv statistikk av de ulike kontrollvariablene våre: kjønn, alder, utdanningsnivå, politisk deltakelse og IT-kompetanse. Slike variabler er viktige, da de sier noe om hvilke brukere som har vært med å teste appen. Er de typiske brukere, eller er det spesielle kjennetegn ved utvalget som gjør at vi må ta forbehold om resultatet? Dernest presenterer vi innbyggernes forventninger til hva resultatet skal brukes til, samt holdninger til det å bruke spillmekanismer for å øke deltakelsen.

Til slutt følger resultatet av UTAUT-modellen, som måler pilottesternes holdning til å fortsette å bruke appen dersom den blir tilgjengelig.

4.1 Kvalitative data – observasjon og intervjuer

De innledende møtene, og møtene underveis, med PostItLocal gjengis ikke her, da disse primært handlet om prosjektutvikling og pågående dialog rundt prosessen. I august 2018 arrangerte PostItLocal en workshop i Asker, hvor temaet var demokratiutvikling generelt, og innspill til app-utviklingen spesielt. På workshopen kom det fram mange engasjerte stemmer, og flere av politikerne som var til stede understreket nytten og betydningen av å samles for å ha en mer prinsipiell diskusjon rundt demokratiet, da dette typisk ikke skjer i en travel hverdag fylt av saksdokumenter og avstemminger. Mange av de samme temaene, men noe mer modnet, kom fram i oppstartsmøter i forbindelse med lansering av piloten. Funnene fra workshopene gjengis derfor samlet her:

Behovet for kommunikasjon og dialog

Det er helt klart et behov for å nå ut til flere, og få innspill fra flere grupper. De eldre aldersgruppene stemmer mest, og er også de som tar hyppigst kontakt med politikere, tar ordet på folkemøter osv. Sosiale medier har vært forsøkt, og man når ut til mange der, men hets og dårlig tone i kommentarfeltet gjør mediet lite egnet til saklig dialog. De aller fleste deltakerne var enige om at det er et uforløst kommunikasjonsbehov mellom politikere og innbyggere, og da spesielt for yngre aldersgrupper og de tause stemmene som man ikke hører så mye fra.

Eierskap og organisering

Svært mye av diskusjonen gikk på mer praktiske forhold. Hvem skal ha eierskap, hvordan skal det finansieres, hvem skal delta, og hvilke spørsmål skal vi stille? Spesifikt var deltakerne spesielt opptatt av følgende diskusjoner:

Hvem skal delta? Skal det opprettes et representativt panel av deltakere, eller skal man åpne for at alle i kommunen skal delta? Her var det delte meninger, og mange gode argumenter både for og imot. Sannsynligvis bør det eksperimenteres med begge løsninger for å få et godt svar – og det er mye mulig at svaret varierer fra en kommune til den neste.

Hvem skal styre bruken av appen, avgjøre hvilke spørsmål som stilles og hvem som skal være frontfigur? Også her har det vært ulike meninger og god diskusjon. I løpet av prosjektperioden har det vokst fram en viss enighet, og det ser ut til at svaret i alle fall er at ordføreren fungerer som ansikt utad, mens intern organisering for eksempel kan legges til formannskapet, eller til en egen komite – nok en gang avhengig av lokale forhold.

Hvilke spørsmål skal stilles? Det er ikke alle typer spørsmål som er like godt egnet for å besvares med en skala fra 1-6. Flere deltakere på workshops har pekt på behovet for å stille klare og enkle spørsmål av typen «hva synes du om...» og «hvordan skal vi...» med tilhørende alternativ. Mange politikere påpekte behovet for diskusjon på forhånd, og at appen ble brukt som en termometer basert på klart definerte målsetninger hos

politikerne. Enkelte tok til orde for spørsmål med klare ideologiske skillelinjer, men her ble det mer diskusjon. Vår anbefaling på akkurat det punktet er at kommuner som tar appen i bruk i så fall er enige på forhånd om hvilke ideologiske skillelinjer som trekkes opp, og hvordan det gjøres. En åpenbar fallgrube ved å legge opp til en ideologisk spørsmålsrunde er at dette kan bidra til å vise fram og styrke polariserende tendenser knyttet til ulike områder, så dette bør gjøres med varsomhet.

Politikerne som svarte på intervju spørsmålene hadde gode innspill til spørsmålsformuleringer og innhold. Stikkord som går igjen er «aktuelle spørsmål», brukerundersøkelser og at spørsmål bør være enkle og korte. Det pekes også på at det bør være muligheter for fordykning og videre diskusjon:

-Appen kan brukes ved flere typer spørsmål. F.eks før en sak skal avgjøres politisk, og fagmiljøet legger fram flere alternativ. – Den kan også brukes for å spørre om synspunkter/oppfatninger av kommunens tilbud. (brukerundersøkelser). Ved valg kan den kanskje brukes til meningsmålinger. Som ordfører ville jeg nok brukt den mest til å få innbyggernes mening i en aktuell sak.

-Jeg tror spørsmålene hovedsakelig bør være om det som opptar lokalsamfunnet akkurat nå. Spørsmålene må forsøke å lodde stemningen ute blant folk. Men spørsmålene må også inneholde et hvorfor-mener-du-dette= hvorfor sier du nei til bompenger? Hvordan mener du veisystemet i Hønefoss skal finansieres?

-Må være forholdsvis enkle, klare spørsmål om dagsaktuelle ting

-Aktuelle, konkrete spørsmål om saker som handler om / har innvirkning på folks hverdag og framtidsmuligheter, og saker som har betydning for eget lokalmiljø og miljøspørsmål i bygda.

-Tenker det er viktig å bruke appen til dagsaktuelle ting. Gjerne korte og konsise spørsmål hvor det er enkelt å komme med et svar.

Videre ble det diskutert mer praktiske forhold, som markedsføring, hvordan man engasjerer innbyggerne og hvordan man kommer fram til gode spørsmål. Her vil svaret nok en gang variere med lokale forhold, men markedsføring og engasjement fordrer i de fleste tilfeller at både kommunestyre og administrasjon stiller seg bak bruken, markedsfører denne både via offisielle kanaler og privat, samt at man forsøker å få

lokale medier med på å omtale saken i positive vendinger. Det ble også lagt fram et forslag om å opprette en felles spørsmålsbank, noe som er mulig slik appen er konstruert. Da kan spørsmålsstillere dele erfaringer rundt hvilke spørsmål som gir god respons, hvilke som ikke gjør det, når man bør sende ut spørsmål og så videre.

Politikernes engasjement

Mange tidligere dialogprosjekter har strandet fordi politikerne har vært fraværende. Dette kan skyldes mange årsaker, men ofte er det fordi løsningene ikke nødvendigvis har kommet etter lokalt initiativ, men heller som pålegg fra oven, eller drevet fram av ildsjeler i administrasjonen (se teoriseksjon). I tilfellet PostItLocal ser det ut til at politikerne som har deltatt er svært positive til videre bruk av appen. Med ett unntak er alle respondentene positive til å ta appen i bruk, og ser den som et godt verktøy for å kunne lodde stemningen blant innbyggerne i aktuelle saker.

Størst bekymring er knyttet til representativitet og utvalgsproblematikk. Statistisk sett er det slik at for en mellomstor norsk kommune er det nødvendig å få med mellom 300-500 deltakere for at svarene skal være representative for folkemeningen innenfor en feilmargin på 4-5% (som vil si at dersom 50% svarer «3» på et spørsmål, så vet vi at mellom 46 og 54% faktisk mener dette) (Holme & Solvang, 1996). For å regne ut nøyaktig tall kan man for eksempel benytte seg av en [online kalkulator](#)². Appen gjør det også mulig å analysere svar kun fra utvalgte grupper, det vil si at hvis man primært ønsker ungdommens mening, eller meningen til innbyggerne i et avgrenset område, kan man stille spørsmålet til alle, men i analysen begrense det til en gitt aldersgruppe eller postnummer.

Kritiske røster

I oktober 2018 var vi med på møte mellom PostItLocal og Raftostiftelsen i Bergen. Raftostiftelsens formål er å «arbeide for menneskets rettigheter, i første rekke åndsfrihet, politisk frihet og økonomisk frihet³». De to fra Raftostiftelsen vi møtte hadde en rekke gode innspill og kritiske spørsmål knyttet til å bruke appen:

² <https://no.surveymonkey.com/mp/margin-of-error-calculator/>

³ <https://www.rafto.no/no/om-oss/organization>

- Hva slags demokrati fører dette til?
- Påvirkning kontra det å si sin mening - vil det engasjere om deltakerne ikke samtidig får bestemme?
- Hva er forskjell på PostItLocal og undersøkelser gjort av f.eks gallup?
- Når man egentlig de lavmælte og unge på denne måten?

Flere av disse spørsmålene har vi fått svar på gjennom pilotprosjektet. Når det gjelder hva slags demokrati appen bidrar til, så vil vi vise til teoriseksjonen i rapporten. Det er politikernes bord å ta denne avgjørelsen. De ulike workshopene vi har deltatt på, samt intervjuvarene, antyder at politikerne ønsker å se innspillene som rådgivende, og pilottesterne ser ut til å være enige. Flertallet svarer at de forventer at svarene de kommer med går inn som et høringsinnspill når saker diskuteres i kommunestyret, svarer slikt sett også på punkt 2 i listen – innbyggerne lar seg engasjere selv om de ikke direkte er med å ta avgjørelsen. Forskjellen på PostItLocal og en spørreundersøkelse bestilt hos et gallupbyrå er først og fremst relatert til kostnad og tidsbruk. Når man har tilgang til tjenesten slik den foreligger her kan man stille spørsmål både raskere, enklere og billigere enn man gjør når man bestiller en undersøkelse fra et byrå. Byråundersøkelser vil dog fortsatt være aktuelle i enkelte tilfeller.

Hvorvidt man når de lavmælte og unge vet vi ikke sikkert før appen eventuelt rulles ut i full skala, men vi har gode indikasjoner på at i alle fall ungdommen lar seg engasjere. Vi vet fra SSB-statistikk at ungdom generelt har lav valgdeltakelse. Tidligere studier viser at ungdom rett og slett ikke opplever politikk og politikernes aktiviteter som relevante for egen hverdag, selv om enkelte nyere studier viser at i alle fall den ressurssterke delen av ungdommen i 2016 var mer informert og mer positive til demokratisk deltakelse og medborgerskap i forhold til tidligere år (Hegna, 2018). Da PostItLocal først ble introdusert for elever på videregående var mottakelsen til å begynne med heller laber – Enda en gjeng voksne som skal lære oss noe vi ikke bryr oss om, virket å være ungdommenes første reaksjon.

Da de fikk demonstrert appen var stemningen derimot en helt annen. Flere av ungdommene viste interesse og engasjement, og ville gjerne prøve ut denne formen for

deltakelse. For en generasjon vokst opp med smarttelefon ga det umiddelbart mer mening når det å kommunisere med politikere var noe de kunne gjøre i sitt vante kommunikasjonsystem. Mange av ungdommene som ble rekruttert endte opp med å være de mest ivrige. De svarte på spørsmålene med en gang de kom, og flere maste til og med om å få flere spørsmål, raskere og mer ofte. Samtidig var det en mindre andel som nektet å delta – av ulike prinsipielle årsaker, som viste at de hadde tatt et aktivt valg og hadde et gjennomtenkt forhold til saken. Det kan altså tenkes at appen kan bidra til noe økt engasjement blant ungdom generelt.

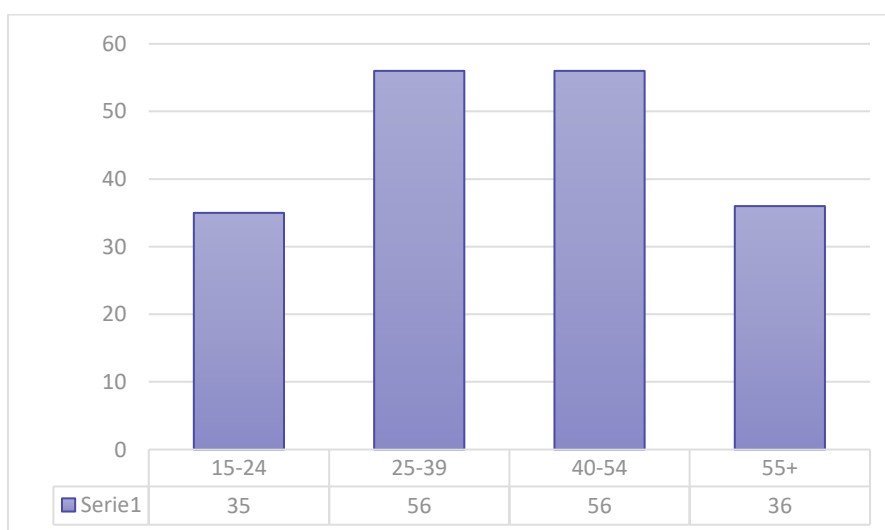
4.2 Resultat av spørreundersøkelse

Til slutt presenterer vi resultatet av spørreundersøkelsen. Dette har vi valgt å dele i to seksjoner. Deskriptiv statistikk og bakgrunnsdata først, deretter undersøkelsesinstrumentet UTAUT, som vi har brukt for å evaluere innbyggernes holdninger til å bruke PostItLocal-appen videre dersom den blir tilgjengelig.

4.2.1 Deskriptiv statistikk og bakgrunnsdata

Kjønn og aldersfordeling

Kjønnfordelingen er tilnærmet lik. 47% av de som svarte på undersøkelser er kvinner, 53% menn. Aldersmessig er det god spredning når man tar i bruk SSBs inndeling for aldersgrupper, selv om unge voksne og voksne er noe bedre representert.



Figur 1: Aldersfordeling på respondenter

Krystabell-analyse av alder og andre variabler viser at alder har liten effekt på svarene. Ungdomsgruppen er noe mer aktive i sosiale medier (liker partier, kommenterer innlegg) og mer glade i spillmekanismer, mens den eldste gruppen er de som rapporterer noe hyppigere bruk av underskriftskampanjer. Unge voksne-gruppen er generelt de minst politisk aktive. Det er dog viktig å påpeke at antall respondenter blir lite når vi bryter ned på alder, så man skal ikke legge for stor vekt på akkurat disse funnene, selv om de gir en indikasjon.

Utdanningsnivå

Utdanningsnivået blant respondentene skiller seg noe fra befolkningen for øvrig, når vi sammenligner med SSBs tall fra 2017 (i dag har utdanningsnivået angivelig steget noe, men tallene er ikke klare enda). Det er noe høyere andel med høyere utdanning i forhold til befolkningen som helhet:

Grunnskole	18,6
Videregående skole	16,5
Fagskole	8,5
Universitet/høgskole, kort	27,1
Universitet/høgskole,lang	29,3

Tabell 2: Utdanningsnivå hos respondentene

Grunnskolenivå	26,2
Videregående skolenivå	37,4
Fagskolenivå	2,9
Universitets- og høgskolenivå, kort	23,7
Universitets- og høgskolenivå, lang	9,7

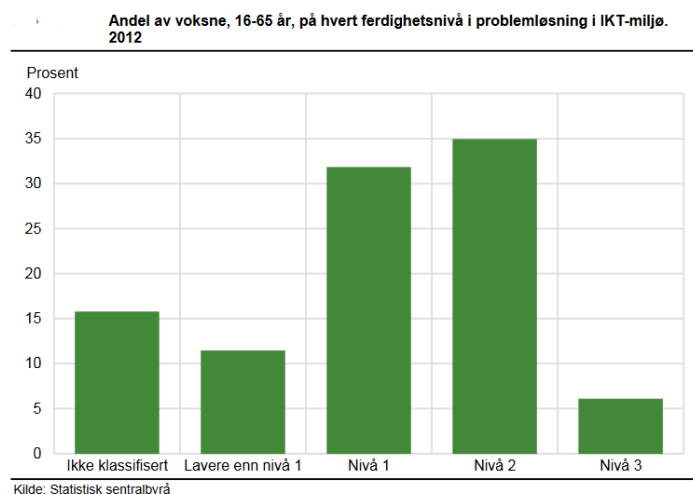
Tabell 3: SSB-tall for hele befolkningen

IT-kompetanse og tidsbruk

PIAAC er et internasjonalt måleverktøy for basiskompetanse, som håndteres av OECD. I Norge har SSB ansvar for datainnsamlingen⁴. PIAAC måler basisferdigheter i lese-, tall- og problemløsningsforståelse i IKT. Sistnevnte tall er interessant for oss i konteksten

⁴ https://www.ssb.no/utdannig/artikler-og-publikasjoner/_attachment/195061?_ts=1483b732920

adopsjon av ny teknologi. Nivå 1 innebærer at man kan bruke kjent teknologi som nettleser og epost, mens nivå 2 og 3 innebærer å kunne håndtere gradvis mer komplekse oppgaver og applikasjoner. Daglig bruk av offentlige og private digitale tjenester (nettbank, fylle ut skjema, levere selvangivelse osv) ligger et sted mellom nivå 1 og 2, avhengig av oppgaven man skal gjennomføre.



Figur 2: SSB/PIAAC-tall IT-kompetanse

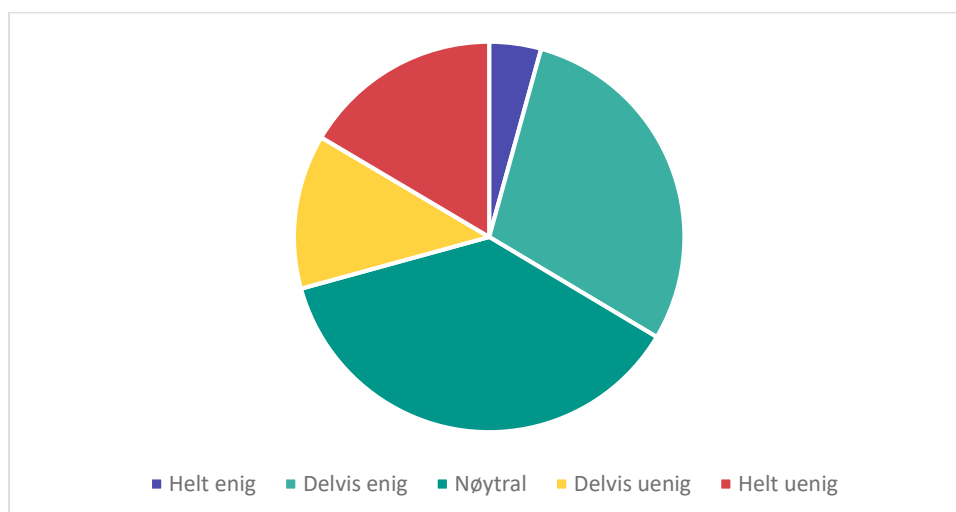
Når vi ser på hvordan respondentene rangerer sin egen IT-kompetanse havner vi på omtrent samme nivå som SSBs PIAAC-tall. 23% svarer «middels», 43% svarer «god» og 30% oppgir at de har «svært god» IT-kompetanse når det gjelder bruk av hverdagsteknologi som bruk av nettbank, fylle ut skjemaer på nett, sjekke og levere selvangivelsen, laste ned og bruke apper på mobilen. Dette antyder at når det gjelder IT-kompetanse, så er respondentene våre omtrent på linje med befolkningen for øvrig. Når det kommer til tidsbruk ser vi at 56% oppgir at de bruker 1-3 på internett og sosiale medier i løpet av dagen, mens 36% oppgir å bruke mer. Her er det ungdommens svar som trekker opp snittet.

Spillmekanisme som motivasjonsfaktor

En viktig del av utviklingsarbeidet, og møtene mellom PostItLocal og oss forskere, var hvorvidt spillmekanismer, såkalt «gamification», kan bidra positivt til bruk av appen. Spillmekanismer innebærer for eksempel at man introduserer poengsystem, ledertavler

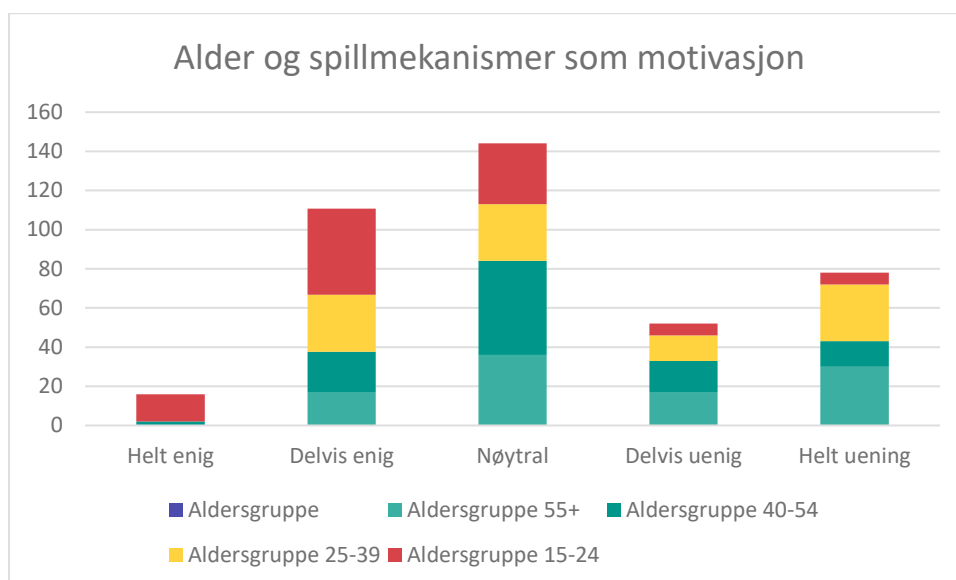
og gir virtuelle utmerkelser og premier basert på hvor mye man bruker appen. Et eksempel på dette er de norske bibliotekenes «sommerles»-kampanje⁵, hvor elever i barneskolen kan registrere alle bøkene de leser i løpet av sommeren, og får poeng underveis, rykker opp til neste nivå, og får tildelt både virtuelle og fysiske premier underveis. Så vidt vi kjenner til er ikke akkurat dette prosjektet evaluert, men det finnes studier av andre prosjekt, blant annet en metastudie som viser at spillmekanismer i mange sammenhenger både kan motivere til deltakelse og føre til at deltakerne får med seg mer av innholdet, selv om resultatene på sistnevnte punkt varierer noe i de undersøkte studiene (Seaborn & Fels, 2015). En annen studie undersøker sammenhengen mellom spillmekanismer, motivasjon og personlighetstype, og antyder at det særlig er de som beskriver seg selv som utadvendte som motiveres av slike mekanismer (Jia, Xu, Karanam, & Volda, 2016). Det er gjort flere studier av spillmekanismer brukt i demokratisammenheng, med noe sprikende resultater, men i klart positiv retning (Coronado Escobar & Vasquez Urriago, 2014)(Mahnic, 2014)(Nothhaft & Seiffert, 2015).

Våre respondenter er, som forskningen, spredt. 34% av dem er enig eller helt enig i at spillmekanismer motiverer, 37% er nøytrale, mens ca 30% er helt eller delvis uenig i påstanden. Spillmekanismer *kan* altså bidra til at flere ønsker å delta, og det er ingen som rapporterer at de så på dette som noe direkte negativt i fritekstsvarene.



Tabell 4: Spillmekanismer motiverer meg til å bruke teknologi

⁵ www.sommerles.no

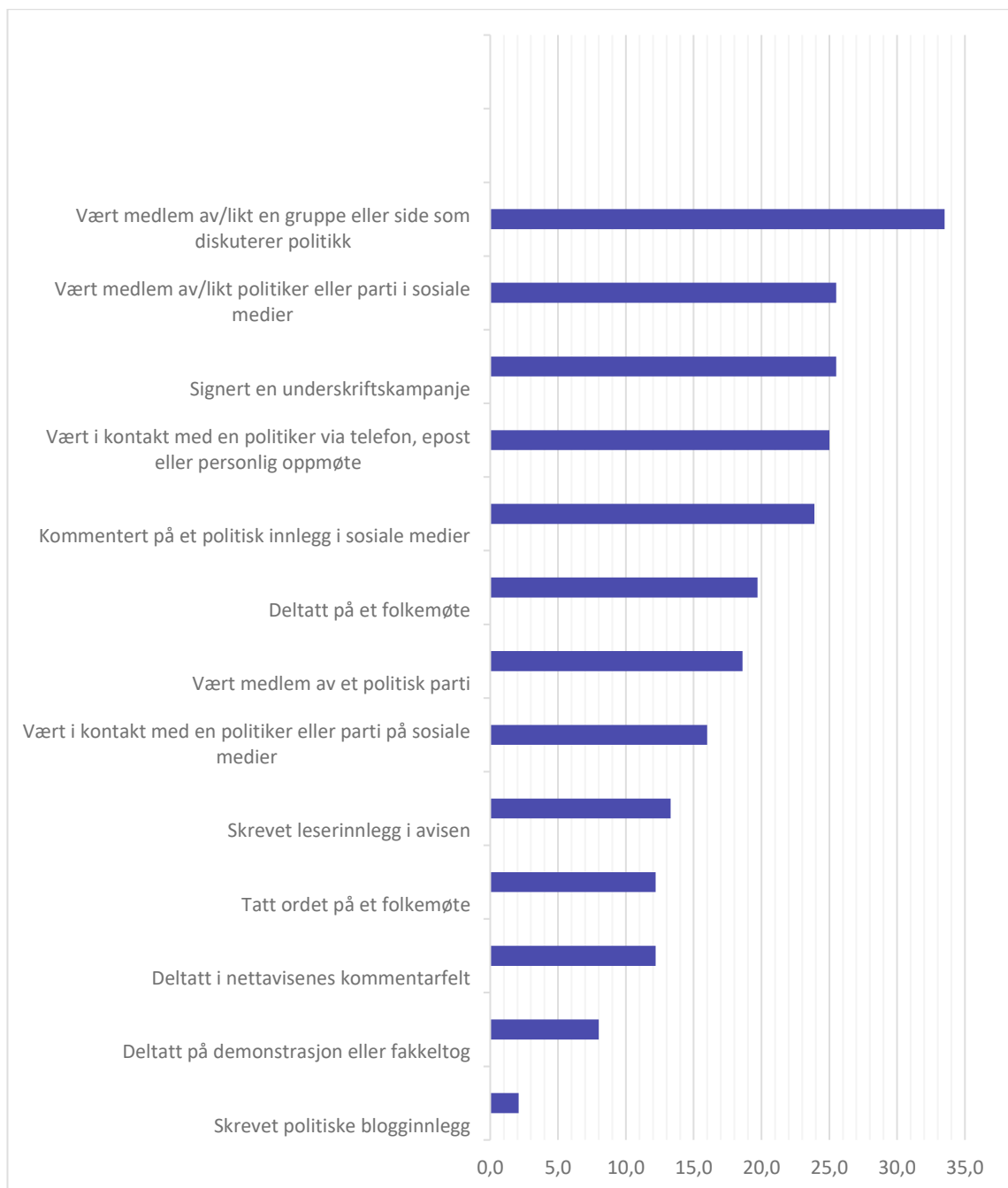


Tabell 5: Krysstabell - Alder og spillmekanismer som motivasjon

Dette spørsmålet var ett av få hvor alder spilte inn som en faktor. Tabell 5 viser at de to yngste aldersgruppene i større grad lar seg motivere av spillmekanismer. 58% i den yngste aldersgruppen er helt eller delvis enig i at dette motiverer, mens 29% av de mellom 25 og 39 mener det samme. Den eldste gruppen (55+) er den som legger minst vekt på dette.

Politisk aktivitet og dialog med politikere

Vi stilte respondentene en rekke spørsmål knyttet til politisk deltakelse, og fant at det å like en gruppe eller side i sosiale medier var det flest deltakere gjør, etterfulgt av å signere en underskriftskampanje. Det er noe overraskende at såpass mange som 24% sier de har tatt kontakt med en politiker.



Tabell 6: Politisk deltakelse hos respondentene

SSB har også data på politisk deltakelse i befolkningen, men har færre kategorier. Vi valgte å ta med såpass mange fordi det var disse som kom opp i diskusjonene på workshops under diskusjoner av demokrati.

I kategoriene som er direkte sammenlignbare ser vi at 5% av befolkningen rapporterer å ha skrevet leserinnlegg, mot 13% blant våre respondenter. 6% av befolkningen oppgir å

ha deltatt i en demonstrasjon, mot 8% av våre respondenter, mens 12% av hele befolkningen og 25% av våre respondenter oppgir å ha kontaktet en politiker.

Politisk deltakelse for personer 16 år og over, etter alder. Prosent.					
	2017				
	Alder i alt	16-24 år	25-44 år	45-66 år	67 år eller eldre
¹ Selvrapportert stemmegivning kan avvike fra den offisielle statistikken om valgdeltakelse.					
² Meldinger på sosiale medier (som f.eks. Facebook og Twitter) skal ikke inkluderes i spørsmålet 'Har skrevet innlegg på Internett for å påvirke en sak siste 12 måneder'.					
Stemte ved siste stortingsvalg¹	80	44	73	87	92
Har skrevet innlegg i avis eller tidsskrift for å påvirke en sak siste 12 måneder	5	3	4	6	5
Har skrevet innlegg på Internett for å påvirke en sak siste 12 måneder ²	7	7	8	8	4
Har kontaktet politiker eller offentlig tjenestemann for å påvirke en sak siste 12 måneder	12	5	10	17	13
Har ytt frivillig innsats i parti, organisasjon eller gruppe for å påvirke en sak siste 12 måneder	10	8	9	12	8
Har deltatt i lovlig offentlig demonstrasjon siste 12 måneder	6	10	6	5	3

Tabell 7: SSB-tall for hele befolkningen, politisk deltakelse

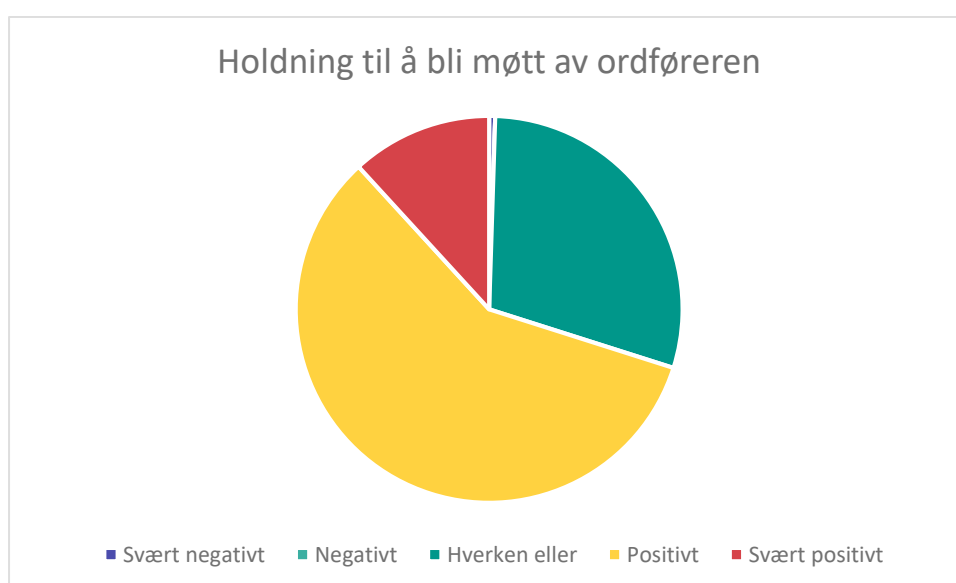
Selv om disse to tabellene ikke er direkte sammenlignbare, gir de allikevel en antydning om at deltakerne i pilotprosjektet er noe mer engasjert totalt sett enn befolkningen som helhet. Dette *kan* være en indikasjon på at det må gjøres en jobb for å markedsføre appen til folk flest i kommunene. Samtidig er det viktig å påpeke at selv om respondentene i spørreundersøkelsen oppgir noe høyere deltakelse, så er det allikevel et stort flertall som ikke oppgir å være politisk aktive utover å «like» en side eller et parti. Således kan man også tolke tabell 5 som en støtte for vår tese om lettvektsdemokrati, siden det er de enkle deltakelsesformene som har størst oppslutning.

Personliggjøring av politikk

Politikken har generelt blitt langt mer personfokusert de siste årene. Internasjonalt begynte man for eksempel å snakke om «Thatcher-regjeringen» i Storbritannia allerede i 1979, og i årene som fulgte har denne trenden bredt seg (McAllister, 2007). Vi ser

lignende tendenser i Norge, hvor vi over lengre tid har navngitt regjeringer etter den som er statsminister (Stoltenberg I og II, Bondevik I og II osv.). Ser man til sosiale medier, så har de populære politikerne flere følgere enn partiet sitt (Marius Rohde Johannessen, 2018). Erna Solberg har for eksempel 244.000 som følger henne på Facebook, mens partiet Høyre har 125.000. Jonas Gahr Støre følges av 185.000 mot Arbeiderpartiets 132.000. I lokalpolitikken er det ofte ordføreren som fronter kommunen utad og får mest medieoppmerksomhet. Ordfører forventes ofte å skulle være en samlende skikkelse som representerer byen før partiet.

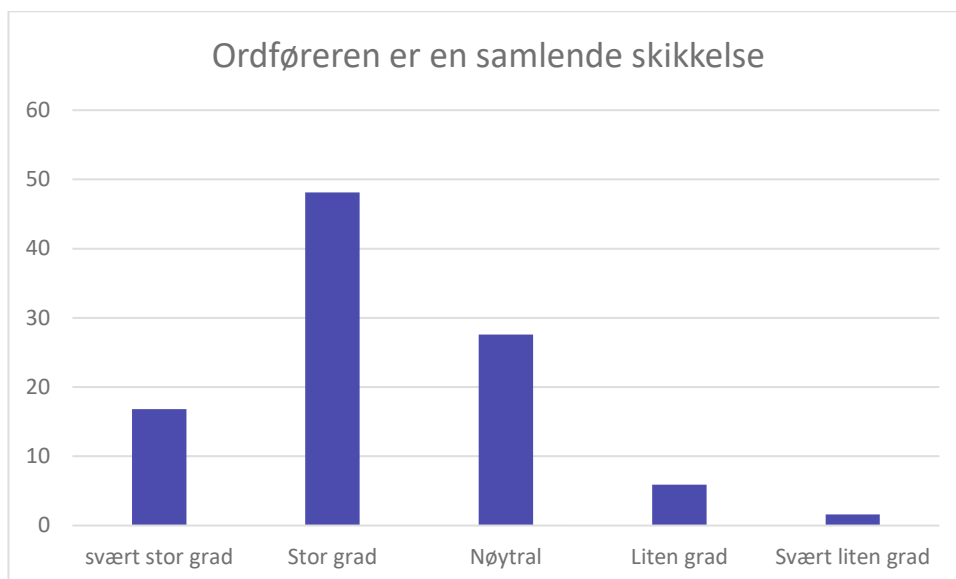
Etter lange diskusjoner på workshops og møter valgte PostItLocal derfor å bruke ordføreren som frontfigur i appen. Når du går inn i appen møtes du av en kort hilsen fra ordfører, som ønsker velkommen og gir en kort introduksjon til appen og formålet med denne. Da deltakerne på workshops har vært noe uenige om hvorvidt ordfører alene, ordfører og leder av opposisjonen, eller kommunevåpenet skulle være det som møter brukeren først, spurte vi respondentene hva de synes om å bli møtt av ordføreren:



Tabell 8: Hva synes du om at ordførerens ansikt er det første som møter deg?

Her er svarene overveldende positive. 70% svarer «positivt» eller «svært positivt» på spørsmålet «hva synes du om at ordførerens ansikt er det første som møter deg i appen?», mens de resterende 30% er nøytrale. En enslig respondent er svært negativ.

Dette spørsmål kan sees i sammenheng med neste spørsmål, som omhandlet i hvor stor grad respondentene så på ordfører som en samlet skikkelse. Her var de langt fleste enige i at deres ordfører var en ordfører for hele kommunen, ikke bare velgerne fra eget parti, bare 7,6% har svart at ordfører i liten eller svært liten grad er en samlende skikkelse:



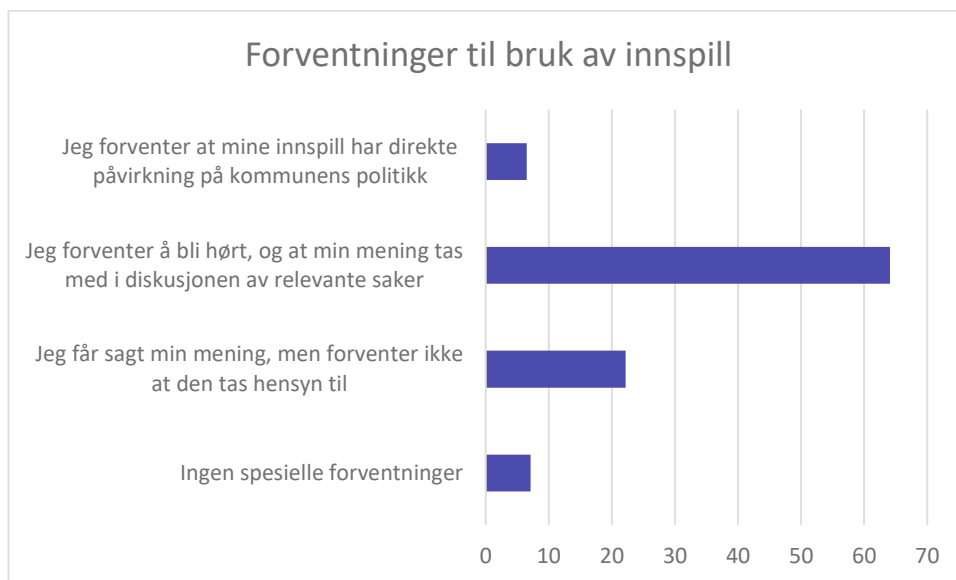
Tabell 9: I hvor stor grad er du enig i at ordføreren er en ordfører for hele kommunen?

Da ingen av kommunene som var med i piloten svarte at ordfører *ikke* var en samlende skikkelse vet vi ingenting om hvorvidt dette ville påvirket resultatet på forrige spørsmål, men det kan tenkes at resultatet ville vært annerledes i slike kommuner, og at man der kanskje bør inkludere opposisjonen i større grad når appen skal frontes mot innbyggerne.

Forventninger til resultat

Det siste vi spurte om var hvilke forventninger innbyggerne hadde til bruken av svarene de sendte inn. Da tidligere forskning har vist at det kan være ulike forventninger hos politikere og innbyggere på dette punktet er det noe som er viktig å avklare på forhånd. I dette tilfellet ser det ut til at flertallet forventer at innspillene tas i bruk, men som ett av mange høringsinnspill/datapunkt når en sak behandles. Politikerne som har svart antyder også at dette er riktig nivå på bruken av innspill. Her må man ta et lite forbehold om at deltakerne i pilotstudien er noe mer politisk aktive enn snittet av

befolkningen, så i en driftsfase bør det fortsatt brukes tid på å avklare forventninger og bruk i hver enkelt kommune, samt at kommunestyret rapporter tilbake hvordan innspillene faktisk ble brukt.

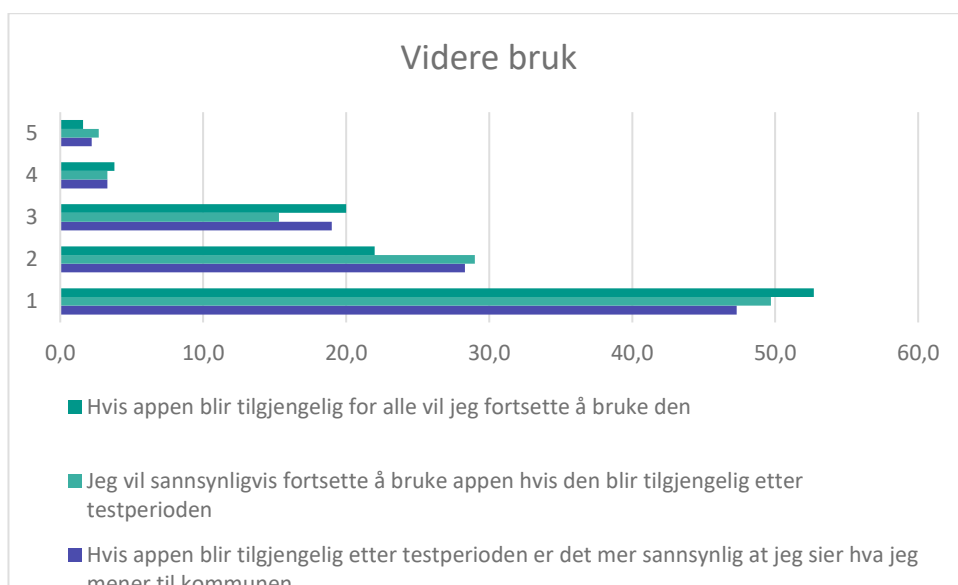


Tabell 10: Hvilke forventninger har du til hva innspillene skal brukes til?

4.2.2 Evaluering av PostItLocal – appen

Til slutt i denne delen vil vi oppsummere funnene fra modellen Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT). Som nevnt i metodeseksjonen ble modellen fremstilt gjennom programvaren Smart-PLS, som kjører flere simuleringer av spørsmålene og verifiserer at variablene i modellen svarer på det vi forventer.

Den avhengige variabelen (det vi ønsker å finne ut noe om) er «bruk», i dette tilfellet operasjonalisert som påstanden «dersom appen blir tilgjengelig også etter testperioden vil jeg ta den i bruk». Vi målte dette ved å stille tre tilnærmet like spørsmål, for å kontrollere konsistens mellom spørsmålene:



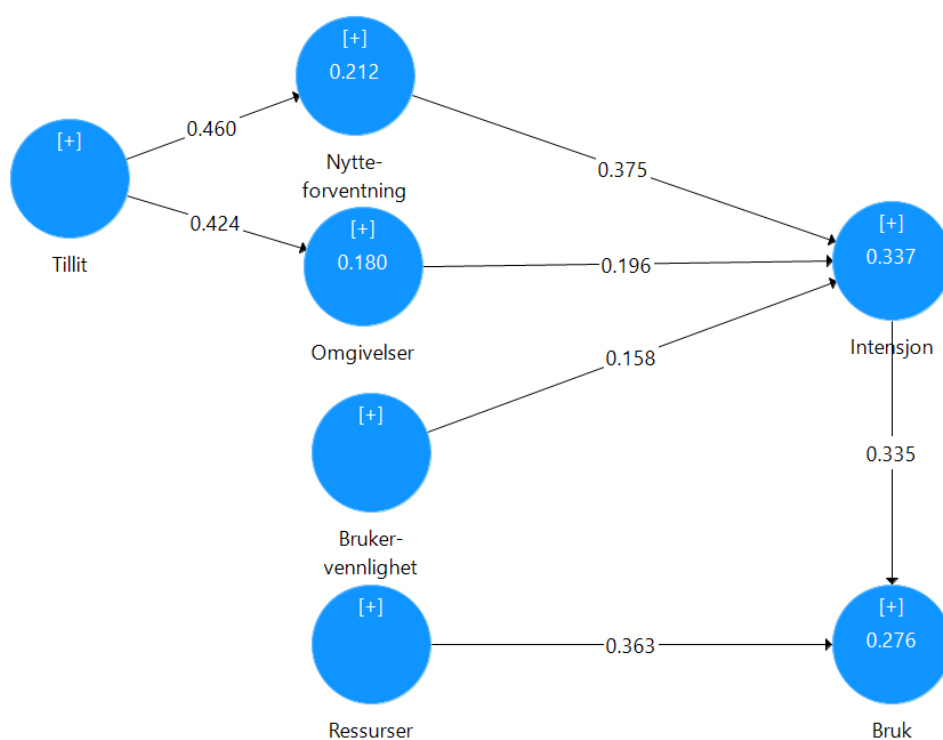
Tabell 11: Jeg vil bruke appen om den blir tilgjengelig

Som man ser av tabell 11 er det rimelig godt samsvar mellom de tre spørsmålene. I overkant av 70% svarer «helt enig» eller «delvis enig» på spørsmålet om hvorvidt de vil fortsette å bruke appen om den blir tilgjengelig, mens ca 25% er nøytrale. Det er altså bare 5% som er delvis eller helt uenige i at de vil fortsette å bruke appen for å gi innspill til kommunen. Dette må sies å være et svært godt tall, som gir forhåpninger om at appen kan bli en suksess dersom den driftes på riktig måte i den enkelte kommune.

UTAUT-modellen, med «tillit» som tillagt variabel fordi tillit har vist seg å være viktig i tidligere studier av digitalisering i offentlig sektor, viser videre hvilke faktorer som er med å påvirke innbyggernes avgjørelse. En av variablene, «usikkerhet», var ikke signifikant og er ikke med i modellen. Dette er mest sannsynlig fordi så godt som ingen av respondentene svarte at de var usikre på hvordan appen skulle brukes. De øvrige variablene hadde som forventet fra tidligere studier innflytelse på resultatet. Tallene på pilene i modellen viser hvor sterk sammenhengen er, på en skala fra 0-1. Hvis tallet er 1, vil det si at den ene variabelen forklarer all variasjon i deltakernes svar. I samfunnsvitenskapen ser vi typisk verdier på $\sim 0,2 - 0,4$ i modeller med mange forklaringsvariabler.

Tillit: Betydningen av tillit er påpekt i en rekke studier over lang tid, og for nordens del har tillit blitt trukket fram som selve hemmeligheten bak den skandinaviske modellen

(Svendsen & Svendsen, 2006). Studier av teknologiaksept i offentlig sektor trekker tydelig fram at tillit til politikere, system og institusjoner er av vesentlig betydning for at innbyggerne skal ta i bruk digitale verktøy (Naranjo Zolotov et al., 2018). I vårt tilfelle ser vi at innbyggerne rapporterer høy tillit til kommunens politikere, kommunens behandling av personopplysninger og data, og informasjonen som kommer fra kommunen. I motsetning til en del andre studier har tillit i vår modell en indirekte effekt, ved at den lader på nytteforventning og omgivelser (høyere tillit = høyere forventning til appens nytteverdi, og flere i omgivelsene som framsnakker politikk og samfunnsspørsmål). I en tid hvor mediene kan gi inntrykk av at tilliten til det norske politiske systemet er tynnslikt er det betryggende å lese at dette ikke er tilfelle hos de som har vært med å teste PostItLocals app.



Figur 3: UTAUT-modellen anvendt på PostItLocal

Omgivelser: Variabelen omgivelser måler påvirkning fra familie og venner, her forventer vi å finne en positiv sammenheng mellom de som sier de ønsker å bruke appen og de

som svarer at familie og venner snakker positivt om politikk, samfunn og det å si sin mening om saker man er opptatt av. Et klart flertall svarer at familie og venner gjør nettopp dette. Modellen viser at positive omgivelser har en sammenheng med intensjon om bruk.

Nytteforventning: Nytteforventning (eng. «expected usefulness») måler brukernes syn på hvor nyttig et system er. Modellens forventning er at positive holdninger til nytteverdi har en klar sammenheng med brukernes intensjon om fortsatt å bruke appen. I norsk oversettelse og tilpasset PostItLocals kontekst spurte vi her om brukerne føler de oppnår det de ønsker, om appen er nyttig for å la folk si sin mening, og for å føre en dialog mellom innbygger og politiker. Alle spørsmålene scorer i den positive enden av skalaen, og det er en sterk sammenheng mellom nytteforventning og intensjon om bruk. De som er positive til appens funksjonalitet er også mer positive når det gjelder å bruke den videre.

Brukervennlighet: Brukervennlighet handler om nettopp hvor enkelt det er å lære seg å bruke appen, og å fortsette å bruke den. Her svarte de langt fleste at appen var enkel å bruke, og vi ser en positiv, men svak, sammenheng med intensjon om bruk. Utviklerne i Vi vet fra hundrevis av studier at brukervennlighet i systemer har stor betydning for faktisk bruk, og utviklerne i Catch har gjort et omfattende arbeid med å gjøre appen brukervennlig underveis i utviklingsprosessen, så noe av forklaringen på den svake sammenhengen er nok at så få syntes appen var vanskelig å bruke.

Ressurser: Handler om hvorvidt man har de ressursene man trenger for å bruke en digital tjeneste, i form av utstyr, infrastruktur og kunnskap. For en app vil dette typisk være smarttelefon, mobildata og grunnleggende kunnskap om å installere og bruke apper på mobilen. Denne variabelen har som ventet sterk sammenheng med faktisk bruk. Har man det man trenger er det mer sannsynlig at man tar tjenesten i bruk.

Intensjon: Handler om holdninger til bruk av teknologi generelt. Vi vet fra tidligere studier at de som er generelt positive til å ta i bruk teknologi, også er mer positive når det gjelder det konkrete systemet det spørres om. Her ser vi en sterk sammenheng

mellom generelt positive holdninger til teknologi, og ønsket om å ta appen i bruk hvis den gjøres tilgjengelig.

Bruk: Dette er det vi faktisk ønsker å måle – Hvis appen blir tilgjengelig, kommer den til å bli brukt? Pilottesterne mener ja – 70% svarer at de gjerne vil bruke den videre, mens ytterligere 30% er nøytrale, noe som kan bety de er usikre, eller det kan bety at de ønsker å se an hvordan den blir brukt av kommunen før de bestemmer seg. Uansett er dette et svært godt tall, som mer enn forsvaret en ytterligere satsing på fullskala utrulling.

5 Konklusjon og anbefalinger

I denne rapporten har vi sett på PostItLocals pilotprosjekt, og anvendt ulike forskningsmetoder for å evaluere resultatet av piloten.

Kort oppsummert så er mottakelsen positiv. Både i spørreskjema og i workshops, møter og samtaler vi har observert er den generelle holdningen at denne type app er noe vi trenger, og spesielt nå i en tid hvor politikken ser ut til å bli mer polarisert. For videre utvikling og drift vil vi gi følgende anbefalinger:

Spillmekanismer er noe som motiverer spesielt de yngre, og dersom disse er målgruppe bør spillmekanismer forbli en del av appen, og gjerne også videreutvikles, evt kobles på den fysiske verden.

Ordfører sees som en samlende skikkelse i pilotkommunene, men det kan tenkes at dette ikke er tilfelle over alt. I Oslo f.eks, hvor du har noen sterke skillelinjer, kan det jo tenkes at de mest polare kreftene bør stå sammen som frontfigurer.

Den enkelte kommune må selv gjøre en jobb med å vurdere hvordan appen skal markedsføres, styres og håndteres. Spesielt viktig er det å vise fram hvordan resultatene blir brukt. En implementeringsprosess bør gjøres i samarbeid med servicetorg/kommunikasjonsavd. Brukerne i piloten forventer at resultatene benyttes som et høringsinnspill eller får direkte påvirkning på avstemminger, og det er viktig for politikere i kommunen å avklare dette på forhånd.

Kommuner som tar systemet i bruk må ha fokus på prosjektstyring og gevinstrealisering (som i alle andre offentlige prosjekter), **man kan for eksempel** sette ned en gruppe (formannskap eller andre) som har overordnet ansvar for appen

Man bør jevnlig publisere resultatet av bruken – pressemeldinger av typen «i går behandlet vi sak X – nyttige innspill fra appen ble diskutert, men andre hensyn veide denne gang tyngre», gjerne i samarbeid med lokale medier. I alle fall i en oppstartsfasen er det stor sannsynlighet for at saken vil ha høy lokal nyhetsverdi.

Litteraturliste

- Allcott, H., & Gentzkow, M. (2017). Social media and fake news in the 2016 election. *Journal of Economic Perspectives*, 31(2), 211–236.
- Arnstein, S. R. (1969). A Ladder Of Citizen Participation. *Journal of the American Institute of Planners*, 35(4), 216–224. <https://doi.org/10.1080/01944366908977225>
- Becker, H. S., & Geer, B. (1957). Participant observation and Interviewing: A Comparison. *Human Organization*, 16(3). Retrieved from <http://blogs.ubc.ca/qualresearch/files/2009/09/Becker-Geer.pdf>
- Berntzen, L., & Johannessen, M. R. (2016). The Role of Citizen Participation in Municipal Smart City Projects: Lessons Learned from Norway. In J. R. Gil-Garcia, T. A. Pardo, & T. Nam (Eds.), *Smarter as the New Urban Agenda: A Comprehensive View of the 21st Century City*. Switzerland: Springer.
- Berntzen, L., Johannessen, M. R., Böhm, S., Weber, C., & Morales, R. (2018). Citizens as sensors: Human sensors as a smart city data source. In *SMART 2018 : The Seventh International Conference on Smart Cities, Systems, Devices and Technologies*.
- Coronado Escobar, J. E., & Vasquez Urriago, A. R. (2014). Gamification: an effective mechanism to promote civic engagement and generate trust? In *Proceedings of the 8th International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance* (pp. 514–515). ACM.
- Guba, E. G., & Lincoln, Y. S. (n.d.). *Competing paradigms in qualitative research*. (N. K. D. Y. S. Lincoln, Ed.), *Handbook of qualitative research*. Thousand Oaks CA: Sage.
- Hegna, K. (2018). Endringer i samfunnspolitisk engasjement og deltakelse blant ungdom 2009-2016. *Tidsskrift for Ungdomsforskning*, 18(1).
- Hibbing, J. R., & Theiss-Morse, E. (2002). *Stealth Democracy: Americans' Beliefs About How Government Should Work*. *Cambridge Studies in Public Opinion and Political Psychology*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Holme, I. M., & Solvang, B. K. (1996). *Metodevalg og metodebruk* (4th ed.). Oslo: Tano Aschehoug.
- Indregard, S. (2019). Det som skiller oss (og ikke). *Morgenbladet*. Retrieved from <https://morgenbladet.no/aktuelt/2019/05/det-som-skiller-oss-og-ikke>
- Jia, Y., Xu, B., Karanam, Y., & Voida, S. (2016). Personality-targeted Gamification. In *Proceedings of the 2016 CHI Conference on Human Factors in Computing Systems - CHI '16* (pp. 2001–2013). New York, New York, USA: ACM Press. <https://doi.org/10.1145/2858036.2858515>
- Johannessen, M.R., & Berntzen, L. (2016). Smart Cities Through Implicit Participation: Using Gamification to Generate Citizen Input for Public Transport Planning. In *Electronic Government and Electronic participation*.
- Johannessen, M.R., Sæbø, Ø., & Flak, L. S. (2016). Social media as public sphere: a stakeholder perspective. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 10(2). <https://doi.org/10.1108/TG-01-2015-0003>
- Johannessen, Marius Rohde. (2018). Genres of Participation in Social Networking Systems: A Study of the 2017 Norwegian Parliamentary Election BT - Electronic Participation. In N. Edelman, P. Parycek, G. Misuraca, P. Panagiotopoulos, Y. Charalabidis, & S. Virkar (Eds.), *Lecture Notes in Computer science* (pp. 64–75). Cham: Springer International Publishing.

- Jöreskog, K. G., & Sörbom, D. (1993). *LISREL 8: Structural equation modeling with the SIMPLIS command language*. Scientific Software International.
- Kleven, Ø. (2016). Nordmenn på tillitstoppen i Europa. *Samfunnsspeilet*, 2. Retrieved from <https://www.ssb.no/kultur-og-fritid/artikler-og-publikasjoner/nordmenn-pa-tillitstoppen-i-europa>
- Mahnic, N. (2014). Gamification of Politics: Start a New Game! *Teorija in Praksa*, 51(1), 143.
- McAllister, I. (2007). The personalization of politics. In *The Oxford handbook of political behavior*. Oxford University Press.
- Medaglia, R. (2012). eParticipation research: Moving characterization forward (2006–2011). *Government Information Quarterly*, 29(3), 346–360. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.1016/j.giq.2012.02.010>
- Montgomery, D. C., Peck, E. A., & Vining, G. G. (2012). *Introduction to linear regression analysis* (Vol. 821). John Wiley & Sons.
- Nagle, A. (2017). *Kill all normies: Online culture wars from 4chan and Tumblr to Trump and the alt-right*. John Hunt Publishing.
- Naranjo Zolotov, M., Oliveira, T., & Casteleyn, S. (2018). E-participation adoption models research in the last 17 years: A weight and meta-analytical review. *Computers in Human Behavior*. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2017.12.031>
- Nothhaft, H., & Seiffert, J. (2015). The Gamification of Democracy. *Strategic Communication, Social Media and Democracy: The Challenge of the Digital Naturals*.
- Päivärinta, T., & Sæbø, Ø. (2006). Models of E-democracy. *Communications of the Association for Information Systems*, 17(4).
- Pipe, R. (2007). Municipal and Regional Governments Endorse Strong e-Participation Actions. *I-Ways*, 30(2).
- Reinertsen, M. B., Jakobsen, H. Ø., & Belgaux, C. (2019). F-ordet. *Morgenbladet*. Retrieved from <https://morgenbladet.no/aktuelt/2019/03/f-ordet>
- Rose, J., & Sæbø, Ø. (2005). Democracy Squared: designing on-line political communities to accommodate conflicting interests. Retrieved from <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/summary?doi=10.1.1.90.9461>
- Sæbø, Ø., Rose, J., & Skiftenes Flak, L. (2008). The shape of eParticipation: Characterizing an emerging research area. *Government Information Quarterly*, 25(3), 400–428. Retrieved from <http://www.sciencedirect.com/science/article/B6W4G-4P7FCVJ-1/2/f6868c8dc660d4308bbbd06abfcab4ad>
- Seaborn, K., & Fels, D. I. (2015). Gamification in theory and action: A survey. *International Journal of Human-Computer Studies*, 74, 14–31. <https://doi.org/10.1016/J.IJHCS.2014.09.006>
- Sønderskov, M. (2019). Lokalpolitikernes holdninger til borgerdeltakelse: En propp for demokratisk innovasjon? Retrieved from <https://brage.inn.no/inn-xmlui/handle/11250/2599871>
- Sunstein, C. R. (2018). *Republic divided: Divided democracy in the age of social media*. Princeton: Princeton University Press.
- Svendsen, G. T., & Svendsen, G. L. H. (2006). *Social Kapital - en introduktion*. København: Hans Reitzels Forlag.
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS Quarterly*, 425–478.

With, M. L. (2017). Politiske ressurser og deltakelse. SSB. Retrieved from <https://www.ssb.no/sosiale-forhold-og-kriminalitet/artikler-og-publikasjoner/politiske-ressurser-og-deltakelse>

Vedlegg 1 Instrument – UTAUT oversatt til norsk

	Forventninger til ytelse/nytte (performance expectancy)
PE1	Ved å bruke appen oppnår jeg det jeg ønsker på en rask og effektiv måte
PE2	Appen gjør det enkelt for folk flest å si hva de mener
PE3	Appen oppleves som en rask måte å si min mening på
PE4	Appen kan føre til bedre dialog mellom kommune og innbygger
	Forventninger om brukervennlighet (effort expectancy)
EE1	Det var enkelt å lære hvordan jeg skulle bruke appen
EE2	Det er enkelt å bruke appen når jeg først hadde lært hvordan den fungerte
EE3	Det var enkelt å gjøre seg kjent med de ulike funksjonene i appen
EE4	Å bruke appen er en enkel måte å få sagt sin mening på
	Tillit til kommune og politikere (trust)
TR1	Jeg har tillit til informasjon fra kommunen som leveres digitalt
TR2	Jeg har tillit til at kommunens politikere jobber for å gjøre kommunen bra å bo i
TR3	Jeg har tillit til at kommunen behandler mine opplysninger i henhold til personvernregler
TR4	Jeg har tillit til at kommunen bruker innspillene fra appen på en god måte
	Påvirkning fra omgivelsene (social influence)
SI1	Familie og venner snakker ofte om at det er viktig å si fra hva man mener om ting
SI2	Familie og venner snakker ofte om politikk og samfunn
SI3	Det er mer sannsynlig at jeg bruker en app hvis familie og venner anbefaler den
SI4	Kommunen og ordføreren oppfordrer meg til å dele min mening med dem
	Kunnskap og ressurser (facilitating conditions)
FC1	Jeg har det utstyret jeg trenger (nett og telefon) for å bruke appen
FC2	Jeg har kunnskapen jeg trenger for å bruke appen
FC3	Hvis jeg trenger hjelp og brukerstøtte har jeg tilgang på dette
	Bruksmønstre / bruk av teknologi (Use behaviour)
USE1	Jeg vil gjerne bruke digitale løsninger for å si min mening til politikere
USE2	Jeg vil gjerne bruke digitale løsninger for kommunale tjenester som å søke barnehage/sykehjem, byggesøknader og lignende
USE3	Jeg vil gjerne bruke digitale løsninger for å snakke med kommunen hvis jeg lurer på noe
USE4	Mesteparten av min kontakt med kommunen skjer digitalt
	Intensjon om (fortsatt) bruk (behavioural intention) <i>avhengig variabel</i>
BI1	Hvis appen blir tilgjengelig for alle vil jeg fortsette å bruke den
BI2	Jeg vil sannsynligvis fortsette å bruke appen hvis den blir tilgjengelig etter testperioden
BI3	Jeg kommer til å bruke appen hvis den blir tilgjengelig etter testperioden
ANX1	Jeg følte meg usikker på hvordan jeg skulle bruke appen
ANX2	Jeg var redd for å gjøre noe galt da jeg brukte appen
ANX3	Jeg synes det var litt skummelt å bruke appen

Vedlegg 2 – gjennomgang av app-prosessen

For skjermbilder og fullstendig gjennomgang henvises til Catch communications' dokumentasjon. Disse kan ikke vises her av opphavsrettslige årsaker.

Her følger en kort gjennomgang av prosessen:

1. Laste ned og installere fra app store/Google Play
2. Opprette brukerprofil med telefonnummer, registrere supplerende data om man ønsker
3. Start – Du møtes av en kort video hvor ordføreren i din valgte kommune introduserer appen og hva kommunen ønsker du bidrar med
4. Spørsmålsprosess:
 - a. Innledende runde med «bli kjent»-spørsmål
 - b. Deretter får man tilsendt spørsmål med push-varsel fra appen, evt også SMS.
 - c. Spørsmålene er enkle «ranger fra 1-6»-spørsmål
 - d. Etter å ha svar kan man se sin profilside for oppdatert poenghistorikk og evt nye merker man har mottatt, og se statistikk på hva andre har svar på samme spørsmål.
5. Øvrig funksjonalitet
 - a. «finn din folkevalgt»-modul, hvor man kan søke opp de folkevalgte i kommunen og kontakte dem.
 - b. Funksjon for å komme med innspill direkte gjennom appen, uten at det har blitt stilt spørsmål på forhånd.
6. Ordfører-/backend-modul
 - a. Ordførere eller andre oppretter spørsmål, velger ut respondenter basert på demografiske variabler, og kan se spørsmål og svar i ordfører-modulen. Her kan man se aggregert statistikk for spørsmål enkeltvis, laste ned og eksportere datasett med mer.