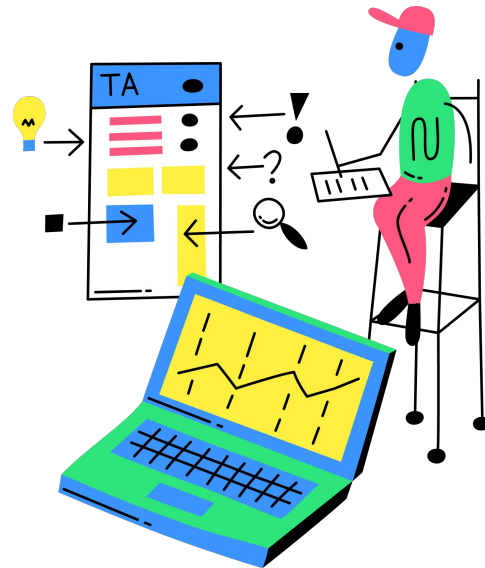


Asker kommune

Brukertest, april 2024

«Veien fra varslingsbrev til innspill»

Netlife



Om brukertesten

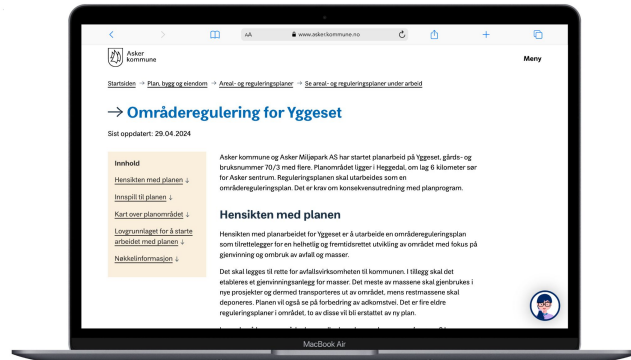
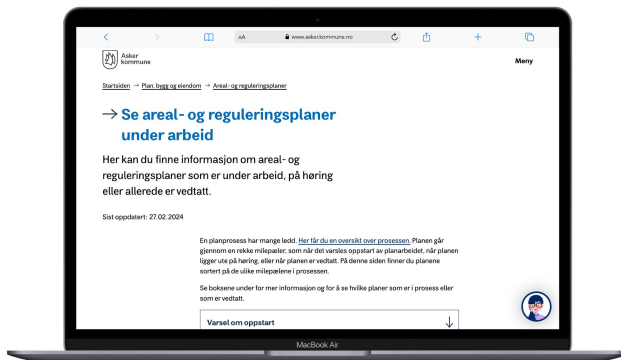
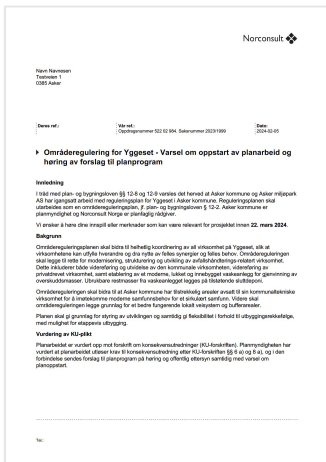
En brukertest er en
simulering av at reelle
brukere gjør reelle
oppgaver i en
så reell kontekst som
mulig.

Om brukertesten

- Brukertesten ble gjennomført av Netlife på oppdrag for Asker kommune.
- Brukertesten ble gjennomført med testpersonene på video 18. mars, 20. mars og 3. april.
- Til sammen 5 testpersoner deltok, hver test varte i ca. 30-45 minutter.
- Et reelt varslingsbrev i pdf-format og det eksisterende nettstedet ble testet.
- Testen ble gjennomført på desktop.

Fokus for testen var:

- Varslingsbrevet som sendes ut til innbyggere i ved oppstart av en plansak. I denne testen ble varslingsbrevet for områderegulering på Yggeseth benyttet.
- Siden om areal- og reguleringsplaner under arbeid
- Prosjektsiden for områderegulering for Yggeseth



Dette ønsket vi å finne ut

- Hvordan oppfatter brukerne varslingsbrevet?
- Forstår de det som står i varslingsbrevet?
- Hva gjør de etter å ha lest brevet?
- Er det enkelt å forstå hvordan de kommer med innspill?
- Er det enkelt å finne informasjon om plansaken på nettsiden?
- Hvordan oppfatter brukerne informasjonen som står på nettsiden?

Funn

Varslingsbrevet

Uklar avsender

- Enkelte påpekte at de ikke helt skjønnte hvem avsenderen var fordi Norconsult fremsto med logo, og dette virket dermed ikke som en kommunal sak.
- En testperson poengterte at hen ikke forsto hvorfor Norconsult sto som avsender og hvorfor de sendte brevet.

Norconsult

Navn Navnesen
Testveien 1
0385 Asker

Deres ref.:

Vår ref.:

Dato:

Oppdragsnummer 522 02 984. Saknummer 2023/1999

2024-02-05

► **Områderegulering for Yggeset - Varsel om oppstart av planarbeid og høring av forslag til planprogram**

Innledning

I tråd med plan- og bygningsloven §§ 12-8 og 12-9 varsles det herved at Asker kommune og Asker miljøpark AS har igangsatt arbeid med reguleringsplan for Yggeset i Asker kommune. Reguleringsplanen skal utarbeides som en områdereguleringsplan, jf. plan- og bygningsloven § 12-2. Asker kommune er planmyndighet og Norconsult Norge er planfaglig rådgiver.

Vi ønsker å høre dine innspill eller merknader som kan være relevant for prosjektet innen **22. mars 2024**.

Bakgrunn

Områdereguleringsplanen skal bidra til helhetlig koordinering av all virksomhet på Yggeset, slik at virksomhetene kan utfylle hverandre og dra nytte av felles synergier og felles behov. Områdereguleringen skal legge til rette for modernisering, strukturering og utvikling av avfallshåndterings-relatert virksomhet. Dette inkluderer både videreføring og utvidelse av den kommunale virksomheten, videreføring av privatrelevet virksomhet, samt etablering av et moderne, lukket og innebygget vassanlegg for gjenvinning av overskuddsmasser. Ubrukbare restmasser fra vassanlegget legges på tilstøtende sluttdeponi.

Områdereguleringen skal bidra til at Asker kommune har tilstrekkelig arealer avsatt til sin kommunaltekniske virksomhet for å innleste moderne samfunnsbehov for et sirkulært samfunn. Videre skal områdereguleringen legge grunnlag for et bedre fungerende lokalt vassystem og bufferarealer.

Planen skal gi grunnlag for styring av utviklingen og samtidig gi fleksibilitet i forhold til utbyggingsrekkefølge, med mulighet for etappevis utbygging.

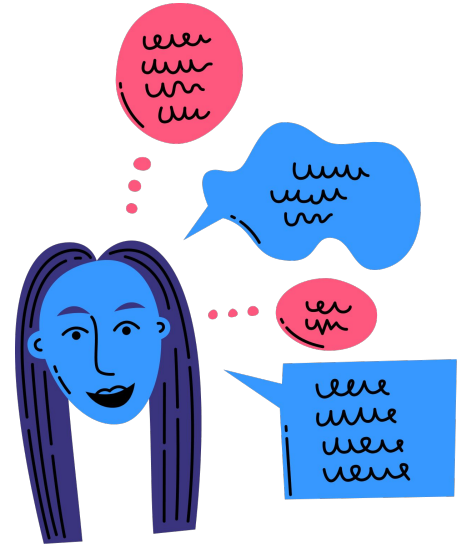
Vurdering av KU-plikt

Planarbeidet er vurdert opp mot forskrift om konsekvensutredninger (KU-forskriften). Planmyndigheten har vurdert at planarbeidet uttøser krav til konsekvensutredning etter KU-forskriften §§ 6 a) og 8 a), og i den forbindelse sendes forslag til planprogram på høring og offentlig ettersyn samtidig med varsel om planoppstart.

Tel.:

Har jeg noen relasjon til dem, er det første jeg ville tenkt. Ukjent for meg hva vi skal snakke om.

Testperson om at Norconsult fremstår som avsender



For mye og vanskelig informasjon å ta inn på én gang

- Flere sa at de antok at det som sto i brevet sikkert var viktig å lese, men at de ville ha ventet til de hadde bedre tid fordi det var for mye informasjon og vanskelig språk.
- En reell fare her er at brevet da ville ha blitt liggende, og ikke blitt lest.

Norconsult

Navn Navnesen
Testveien 1
0385 Asker

Deres ref.:
Vår ref.:
Oppdragsnummer 522 02 984. Saknummer 2023/1999

Dato:
2024-02-05

► Områderegulering for Yggeset - Varsel om oppstart av planarbeid og høring av forslag til planprogram

Innledning

I tråd med plan- og bygningsloven §§ 12-8 og 12-9 varsles det herved at Asker kommune og Asker miljøpark AS har igangsatt arbeid med reguleringsplan for Yggeset i Asker kommune. Reguleringsplanen skal utarbeides som en områdereguleringsplan, jf. plan- og bygningsloven § 12-2. Asker kommune er planmyndighet og Norconsult Norge er planfaglig rådgiver.

Vi ønsker å høre dine innspill eller merknader som kan være relevant for prosjektet innen **22. mars 2024**.

Bakgrunn

Områdereguleringsplanen skal bidra til helhetlig koordinering av all virksomhet på Yggeset, slik at virksomhetene kan utfylle hverandre og dra nytte av felles synergier og felles behov. Områdereguleringen skal legge til rette for modernisering, strukturering og utvikling av avfallshåndterings-relatert virksomhet. Dette inkluderer både videreføring og utvidelse av den kommunale virksomheten, videreføring av privatrelevet virksomhet, samt etablering av et moderne, lukket og innebygget vaskeanlegg for gjenvinning av overskuddsmasser. Ubrukbare restmasser fra vaskeanlegget legges på tilstøtende sluttdeponi.

Områdereguleringen skal bidra til at Asker kommune har tilstrekkelig arealer avsatt til sin kommunaltekniske virksomhet for å innleaste moderne samfunnsbehov for et sirkulært samfunn. Videre skal områdereguleringen legge grunnlag for et bedre fungerende lokalt vassystem og bufferarealer.

Planen skal gi grunnlag for styring av utviklingen og samtidig gi fleksibilitet i forhold til utbyggingsrekkefølge, med mulighet for etappervis utbygging.

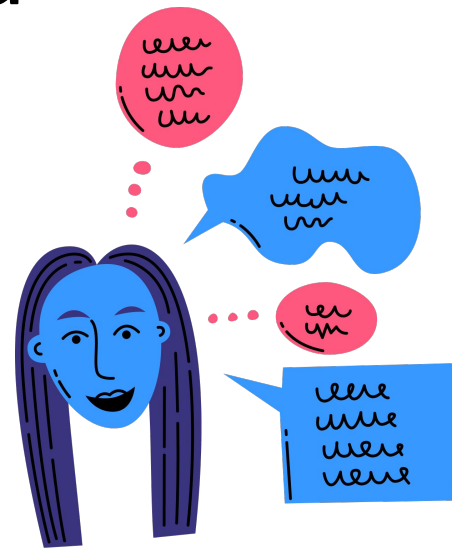
Vurdering av KU-plikt

Planarbeidet er vurdert opp mot forskrift om konsekvensutredninger (KU-forskriften). Planmyndigheten har vurdert at planarbeidet utløser krav til konsekvensutredning etter KU-forskriften §§ 6 a) og 8 a), og i den forbindelse sendes forslag til planprogram på høring og offentlig ettersyn samtidig med varsel om planoppstart.

Til:

Kjennes som at man burde lese, men det er tungt. Det begynner med en lov, det er aldri noe gøy. Ikke noe du tar på direkten. Jeg tenker man skal lese det seinere når man får tid.

Testperson om førsteinntrykk etter å ha åpnet brevet



Tungt og vanskelig språk

- De fleste hadde vansker med å forstå overskriften.
- At innledningen startet med referanser til lovparagrafer opplevdes som en barriere – testpersonene opplevde dette i praksis som uforståelig.
- De fleste hadde generelt vansker med å forstå innholdet i brevet og hva som faktisk skulle gjøres.
- Flere trodde dette brevet var et nabovarsel om bygge- eller gravearbeid som skulle starte.
- Flere av begrepene som ble brukt var ord testpersonene ikke kjente til.

Norconsult

Navn Navnesen

Testveien 1

0385 Asker

Deres ref.:

Vår ref.:

Dato:

Oppdragsnummer 522 02 984. Saknummer 2023/1999

2024-02-05

► **Områderegulering for Yggeset - Varsel om oppstart av planarbeid og høring av forslag til planprogram**

Innledning

I tråd med plan- og bygningsloven §§ 12-8 og 12-9 varsles det herved at Asker kommune og Asker miljøpark AS har igangsatt arbeid med reguleringsplan for Yggeset i Asker kommune. Reguleringsplanen skal utarbeides som en områdereguleringsplan, jf. plan- og bygningsloven § 12-2. Asker kommune er planmyndighet og Norconsult Norge er planfaglig rådgiver.

Vi ønsker å høre dine innspill eller merknader som kan være relevant for prosjektet innen **22. mars 2024**.

Bakgrunn

Områdereguleringsplanen skal bidra til helhetlig koordinering av all virksomhet på Yggeset, slik at virksomhetene kan utfylle hverandre og dra nytte av felles synergier og felles behov. Områdereguleringen skal legge til rette for modernisering, strukturering og utvikling av avfallshåndterings-relatert virksomhet. Dette inkluderer både videreføring og utvidelse av den kommunale virksomheten, videreføring av privatrelevet virksomhet, samt etablering av et moderne, lukket og innebygget vassanlegg for gjenvinning av overskuddsmasser. Ubrukbare restmasser fra vassanlegget legges på tilstøtende sluttdeponi.

Områdereguleringen skal bidra til at Asker kommune har tilstrekkelig arealer avsatt til sin kommunaltekniske virksomhet for å møte kommende moderne samfunnsbehov for et sirkulært samfunn. Videre skal områdereguleringen legge grunnlag for et bedre fungerende lokalt vassystem og bufferarealer.

Planen skal gi grunnlag for styring av utviklingen og samtidig gi fleksibilitet i forhold til utbyggingsrekkefølge, med mulighet for etappewise utbygging.

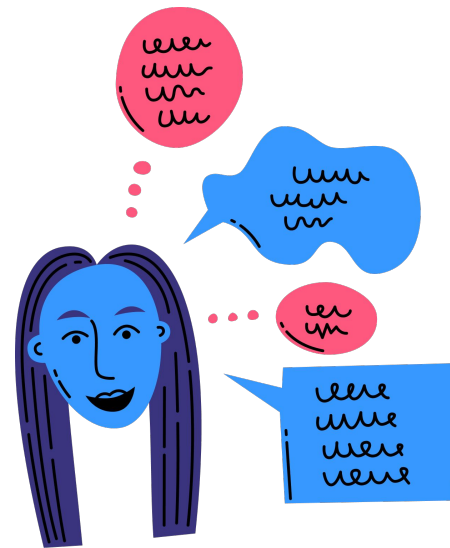
Vurdering av KU-plikt

Planarbeidet er vurdert opp mot forskrift om konsekvensutredninger (KU-forskriften). Planmyndigheten har vurdert at planarbeidet uttøser krav til konsekvensutredning etter KU-forskriften §§ 6 a) og 8 a), og i den forbindelse sendes forslag til planprogram på høring og offentlig ettersyn samtidig med varsel om planoppstart.

Tel.:

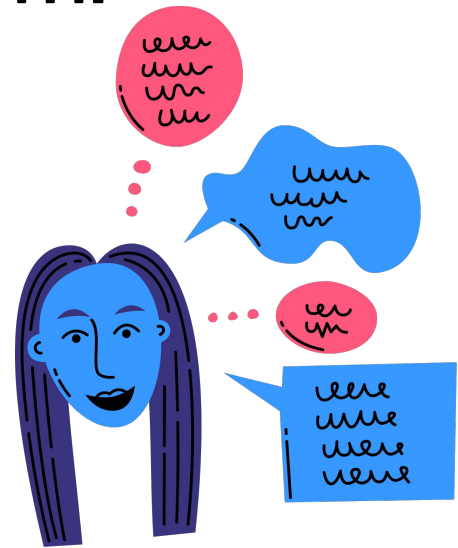
— Noe skal planlegges, et forslag på det.
Men hva det betyr i praksis, vet jeg ikke.

Testperson om å overskriften og innledningen i
brevet



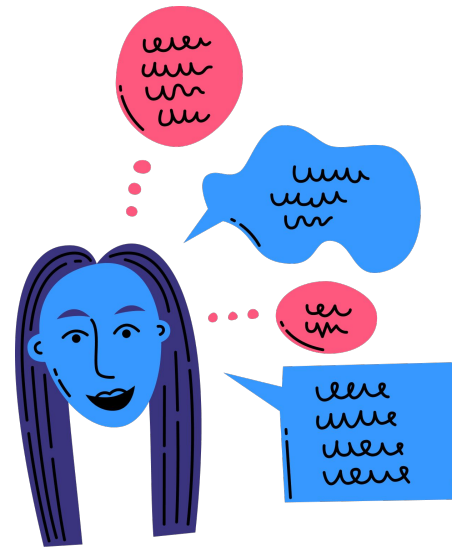
— Jeg er mer interessert i hva som er i brevet enn hvorfor jeg har fått det. Jeg leter etter hva brevet handler om.

Testperson om å overskriften og innledningen i brevet



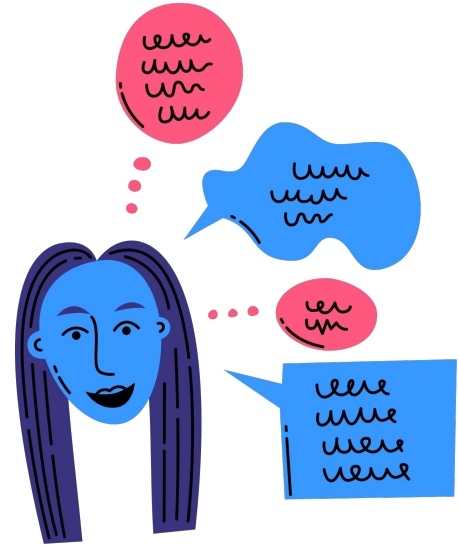
— “Planmyndighet” og “planfaglig rådgiver” – blir litt merkelige ord for meg.

Testperson om ukjente begrep i brevet



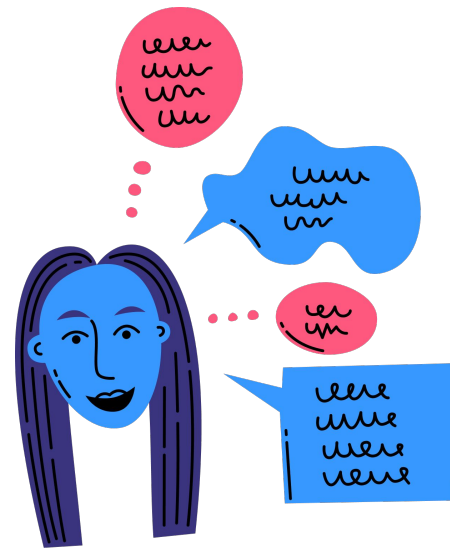
— Jeg går meg litt bort. Det er heavy å lese dette for en vanlig dødelig.

Testperson om innholdet i brevet



— Dette er sikkert et slags nabovarsel, at jeg skal gjøres oppmerksom på at det skal skje byggearbeider.

Testperson om innholdet i brevet



Språk som ikke innbyr til medvirkning

- Enkelte poengterte at de ikke følte innholdet var noe avsender ikke nødvendigvis *ønsket* å informere om, men noe som måtte sendes fordi de er pålagt å gjøre det.

Norconsult

Navn Navnesen
Testveien 1
0385 Asker

Deres ref.:
Vår ref.: Oppdragsnummer 522 02 984. Saknummer 2023/1999
Dato: 2024-02-05

► Områderegulering for Yggeset - Varsel om oppstart av planarbeid og høring av forslag til planprogram

Innledning

I tråd med plan- og bygningsloven §§ 12-8 og 12-9 varsles det herved at Asker kommune og Asker miljøpark AS har igangsatt arbeid med reguleringsplan for Yggeset i Asker kommune. Reguleringsplanen skal utarbeides som en områdereguleringsplan, jf. plan- og bygningsloven § 12-2. Asker kommune er planmyndighet og Norconsult Norge er planfaglig rådgiver.

Vi ønsker å høre dine innspill eller merknader som kan være relevant for prosjektet innen **22. mars 2024**.

Bakgrunn

Områdereguleringsplanen skal bidra til helhetlig koordinering av all virksomhet på Yggeset, slik at virksomhetene kan utfylle hverandre og dra nytte av felles synergier og felles behov. Områdereguleringen skal legge til rette for modernisering, strukturering og utvikling av avfallshåndterings-relatert virksomhet. Dette inkluderer både videreføring og utvidelse av den kommunale virksomheten, videreføring av privatrelevanter virksomhet, samt etablering av et moderne, lukket og innebygget vassanlegg for gjenvinning av overskuddsmasser. Ubrukbare restmasser fra vassanlegget legges på tilstøtende sluttdeponi.

Områdereguleringen skal bidra til at Asker kommune har tilstrekkelig arealer avsatt til sin kommunaltekniske virksomhet for å innleste moderne samfunnsbehov for et sirkulært samfunn. Videre skal områdereguleringen legge grunnlag for et bedre fungerende lokalt vassystem og bufferarealer.

Planen skal gi grunnlag for styring av utviklingen og samtidig gi fleksibilitet i forhold til utbyggingsrekkefølge, med mulighet for etappevis utbygging.

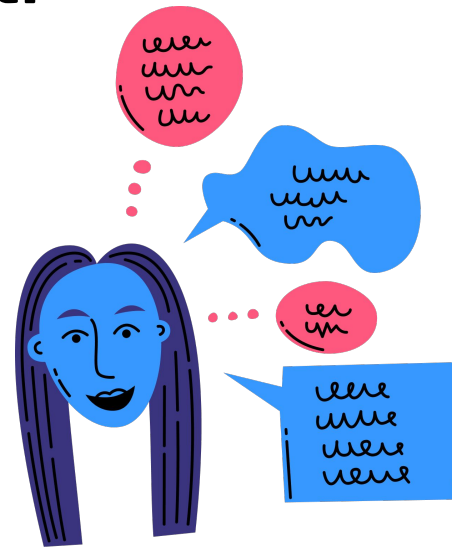
Vurdering av KU-plikt

Planarbeidet er vurdert opp mot forskrift om konsekvensutredninger (KU-forskriften). Planmyndigheten har vurdert at planarbeidet uttøser krav til konsekvensutredning etter KU-forskriften §§ 6 a) og 8 a), og i den forbindelse sendes forslag til planprogram på høring og offentlig ettersyn samtidig med varsel om planoppstart.

Tel.:

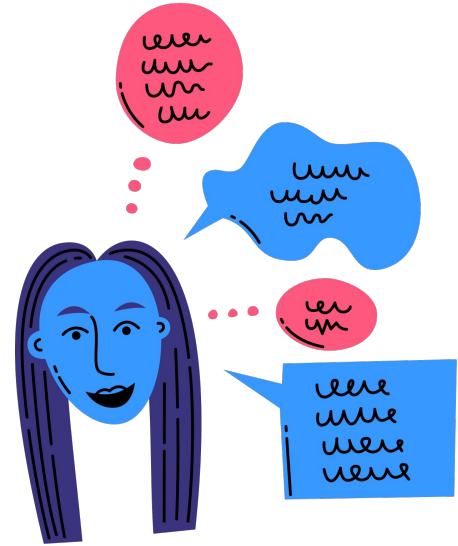
— Tenker dette er et brev de har sendt meg fordi de må, ikke fordi de vil informere meg om noe spesielt.

Testperson om hvorfor de mottar brevet



— Høring? Det tror jeg ikke angår meg.
Det er masse politikere og entreprenører
som skal finne ut av denne
planen.

Testperson om hvorfor de mottar brevet



Visuelle virkemidler hjelper

- For de fleste hjalp det litt å se bildet med avgrensning av området, selv om det fremsto som utydelig.
- Dette ga et slags “kognitivt pusterom” og informasjon som var lettere å forstå enn selve teksten. Dette økte også en viss grad motivasjonen til å lese videre og prøve å forstå innholdet litt bedre.

Oppheving av to eldre planer

I forbindelse med planarbeidet er det også ønskelig å oppheve to eldre reguleringsplaner fra 1944 i planområdets ytterkant som ikke er bebygget.

Utbyggingsavtale

Det varsles om oppstart av forhandling om utbyggingsavtale etter plan- og bygningsloven § 17-4.

Avgrensning av planområdet

Forslag til planavgrensning er vist på kartutsnittet under og på vedlegg 1. Planområdet er 524 dekar.



Tilgang til planprogram og andre plandokumenter

Forslag til planprogram og andre plandokumenter er tilgjengelig på prosjektnettsiden <https://www.saker.kommune.no/planbygge-og-utviklingsarbeid/so-kan-utviklingsarbeidet-planarbeidet-lyggeset>. I forslaget til planprogram er det redegjort nærmere for prosjektets bakgrunn, innhold, planprosess, utredningsbehov, fremdrift, m.m. I forslaget til planprogram.

Laber motivasjon for medvirkning

- Testpersonene forsto at det var mulig å komme med innspill, men enkelte var usikre på om dette var myntet på privatpersoner.
- Samtlige uttrykte at de ikke hadde tro på at deres meninger kom til å bli hørt selv om de ga innspill – dette i seg selv var en barriere for medvirkning.
- Samtlige sa at de ville tatt kontakt på e-post dersom de hadde ønsket å komme med innspill.
- Enkelte reagerte på møtetidspunktet 13.00 - 18.00.
- Flere uttrykte også at denne delen var skrevet på en måte som ga inntrykk av at avsender ikke ønsket innspill.

Frist for innspill

Synspunkter, innspill eller opplysninger til planarbeidet og/eller til planprogram kan sendes skriftlig innen **fredag 22. mars 2024**.

- Altinn (for de som er varslet via Altinn)
- Post: Norconsult Norge v/ Kristoffer Rein, Postboks 626, 1303 Sandvika / kristoffer.rein@norconsult.com

Uttalelser til plansaken vil følge i sin helhet til politisk behandling og innspillene vil være offentlige dokumenter.

Alle berørte grunneiere varsles med brev. Grunneiere har plikt til å informere leietakere eller andre som har rettigheter tilknyttet eiendommer i planområdet.

Informasjons- og medvirkningsmøte

Det vil bli avholdt et innledende informasjonsmøte og arbeidsverksted for naboer og andre interesserte.

Tid: Torsdag 7. mars, kl. 13.00 – 18.00

Sted: Heggedal innbyggertorg, adresse Heggedal Torg 38, 1389 Heggedal

Vedlegg (finnes på prosjektnettetsiden)

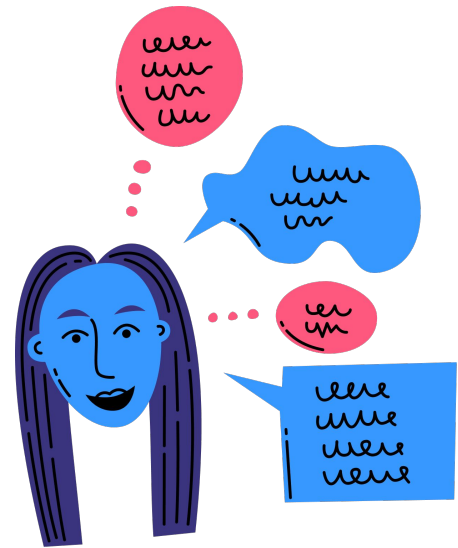
1. Kart med planavgrensning
2. Forslag til planprogram
3. Tilbakemeldingsbrev fra Asker kommune
5. Planinitiativ innsendt kommunen

Med vennlig hilsen

Kristoffer Rein

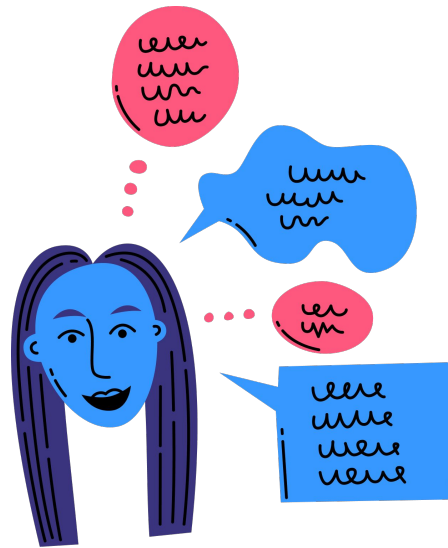
— Tror ikke jeg ville gjort noe. Fordi jeg tror ikke det har så mye å si hva jeg gjør med sånne byråkratiske prosesser. Det er utenfor min makt å påvirke det.

Testperson om muligheten for å gi innspill



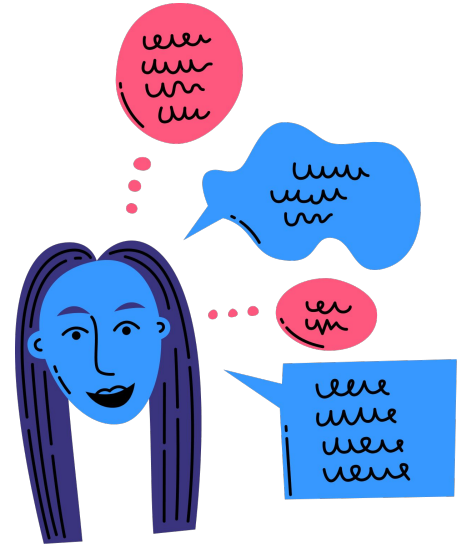
— Jeg kan sende innspill, men tror ikke jeg kommer noen vei med det – med mindre alle naboene klaget.

Testperson om muligheten for å gi innspill



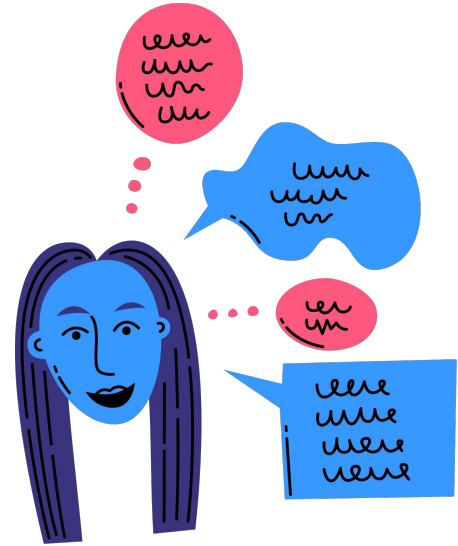
— Møtet er på et tidspunkt som er helt uaktuelt. Da er jeg på jobb. Og det varer veldig lenge.

Testperson om tidspunkt og varighet for informasjonsmøtet



— Skulle brydd meg masse for å ta meg fri fra jobb for å dra på informasjonsmøtet. Det er jo midt i henting i barnehage og middag.

Testperson om tidspunkt for informasjonsmøtet



Feil lenkehenvvisning fra brevet

- Da testpersonene ble bedt om å prøve å finne mer informasjon om plansaken på nettsidene til Asker kommune, skjønte de fleste at de skulle følge lenken under avsnittet “tilgang til planprogram og andre plandokumenter”.
- De fleste valgte å klikke på denne. På grunn av en feil i hvordan lenken var satt inn i pdf-dokumentet, ble disse brukerne sendt til nettsiden for areal- og reguleringsplaner under arbeid – og ikke til prosjektnettsiden slik det sto. Testpersonene måtte derfor lete seg frem til prosjektnettsiden herfra.
- En testperson ble oppmerksom på dette, og valgte å kopiere og lime inn nettadressen i nettleseren. Her fikk imidlertid testpersonen en 404-side. Lenken som var satt inn i dokumentet var med andre ord feil.

Oppheving av to eldre planer

I forbindelse med planarbeidet er det også ønskelig å oppheve to eldre reguleringsplaner fra 1944 i planområdets ytterkant som ikke er bebygget.

Utbyggingsavtale

Det varsles om oppstart av forhandling om utbyggingsavtale etter plan- og bygningsloven § 17-4.

Avgrensing av planområdet

Forslag til planavgrensning er vist på kartutsnittet under og på vedlegg 1. Planområdet er 524 dekar.



Tilgang til planprogram og andre plandokumenter

Forslag til planprogram og andre plandokumenter er tilgjengelig på prosjektnettsiden <https://www.aker.kommune.no/planbygningsogmiljonomradet/so-og-utredningsplaner/planprogrammet-lyggeset>. I forslaget til planprogram er det redegjort nærmere for prosjektets bakgrunn, innhold, planprosess, utredningsbehov, fremdrift, m.m. i forslaget til planprogram.

Nettsiden

Vanskelig å forstå hva de ulike fasene i planprosessen innebærer

- Samtlige kom inn på siden for areal- og reguleringsplaner når de ble bedt om å finne mer informasjon om plansaken – enten ved at de klikket på lenken i brevet, eller ved at de navigerte seg frem hit.
- Da de skulle finne igjen Yggeseth-saken i oversikten, klikket 4 av 5 seg inn på «pågående planarbeid». De forsto det som at saken var pågående, selv om det i overskriften i brevet sto «varsel om oppstart». 1 person prøvde «planer på høring» først.
- Testpersonene som ikke fant saken under «pågående planer» prøvde deretter å finne denne under «planer på høring».
- Alle fant saken til slutt fant den under «varsel om oppstart», etter mye om og men. Enkelte uttrykte underveis at de tvilte på at denne saken lå ute på nettsiden, ettersom den ikke var på de to første stedene de kikket.
- Dette indikerer sterkt at det er vanskelig for vanlige innbyggere som ikke har et forhold til planprosessen å forstå hva de ulike fasene innebærer. Her mente brukerne at saken var pågående fordi de hadde fått en varslings.

 Asker kommune

Meny

Startsiden → Plan, bygg og eiendom → Areal- og reguleringsplaner

→ **Se areal- og reguleringsplaner under arbeid**

Her kan du finne informasjon om areal- og reguleringsplaner som er under arbeid, på høring eller allerede er vedtatt.

Sist oppdatert: 27.02.2024

En planprosess har mange ledd. [Her får du en oversikt over prosessen](#). Planen går gjennom en rekke milepæler, som når det varsles oppstart av planarbeidet, når planen ligger ute på høring, eller når planen er vedtatt. På denne siden finner du planene sortert på de ulike milepælene i prosessen.

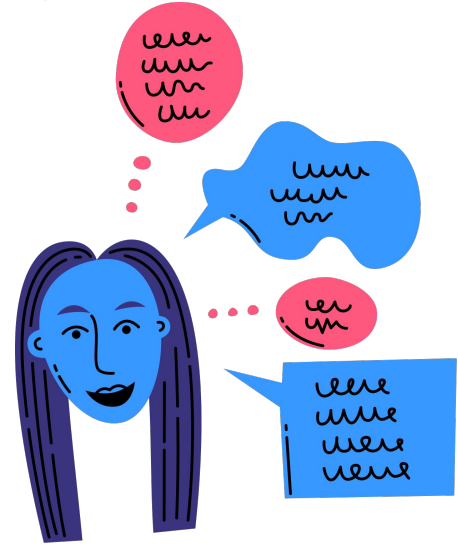
Se boksene under for mer informasjon og for å se hvilke planer som er i prosess eller som er vedtatt.

Varsel om oppstart	↓
Planer på høring	↓
Pågående planarbeid	↓
Nylig vedtatte planer med klagefrist	↓

Med de vedtatte planene kan det følge bestemmelser og annen viktig informasjon.

— Burde ikke pågående ligge først? Litt rart at planer på høring kommer foran de som pågår. Kronologisk bakvendt.

Testperson om inndelingen av de ulike fasene i planprosessen



Oversiktlig prosjektside

- Da testpersonene kom til prosjektsiden for Yggeseth kommenterte de fleste at de likte at denne siden var oversiktlig.
- De kjente igjen mye av innholdet fra brevet, men flere kommenterte at de forsto innholdet her bedre.
- Enkelte kommenterte at boksen til venstre med oversikt over – dyplinker til de ulike delene av innhold ga god oversikt.

 Asker kommune

Meny

Startsiden → Plan, bygg og eiendom → Areal- og reguleringsplaner → Se areal- og reguleringsplaner under arbeid

→ **Områderegulering for Yggeseth**

Sist oppdatert: 29.04.2024

Innhold
[Hensikten med planen](#) ↓
[Innspill til planen](#) ↓
[Kart over planområdet](#) ↓
[Lovgrunnlaget for å starte arbeidet med planen](#) ↓
[Nøkkelinformasjon](#) ↓

Asker kommune og Asker Miljøpark AS har startet planarbeid på Yggeseth, gårds- og bruksnummer 70/3 med flere. Planområdet ligger i Heggedal, om lag 6 kilometer sør for Asker sentrum. Reguleringsplanen skal utarbeides som en områdereguleringsplan. Det er krav om konsekvensutredning med planprogram.

Hensikten med planen

Hensikten med planarbeidet for Yggeseth er å utarbeide en områdereguleringsplan som tilrettelegger for en helhetlig og fremtidsrettet utvikling av området med fokus på gjenvinning og ombruk av avfall og masser.

Det skal legges til rette for avfallsvirksomheten til kommunen. I tillegg skal det etableres et gjenvinningsanlegg for masser. Det meste av massene skal gjenbrukes i nye prosjekter og dermed transporteres ut av området, mens restmassene skal deponeres. Planen vil også se på forbedring av adkomstvei. Det er fire eldre reguleringsplaner i området, to av disse vil bli erstattet av ny plan.

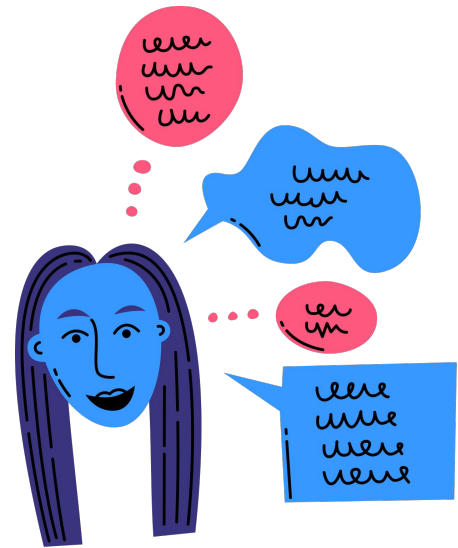
Lurer du på hva en områdeplan er, eller hvordan en planprosess fungerer? Les mer om dette på vår nettside: [Hva er en arealplan og hvordan foregår en planprosess?](#)

Plandokumenter:

1. [Kart med planavgrensning](#)
2. [Forslag til planprogram](#) ↓
3. [Tilbakemeldingsbrev fra Asker kommune](#) ↓
4. [Planinitiativ innsendt kommunen](#) ↓

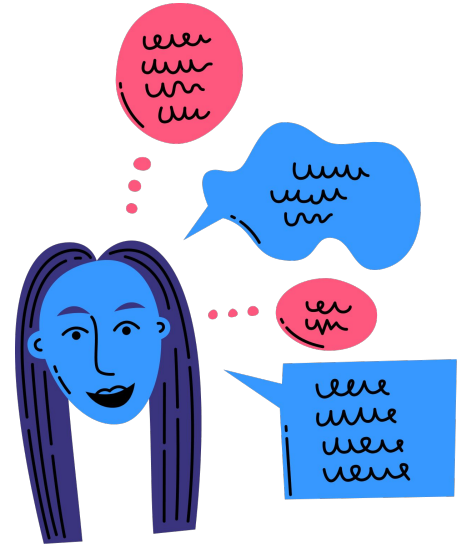
— Nettsida er mer innbydende og oversiktlig – presentasjonen er mer ryddig. Brevet oppleves mer kryptisk.

Testperson om innholdet på prosjektnettsiden
versus varslingsbrevet



— Jeg likte at nettsiden begynte rett på sak.

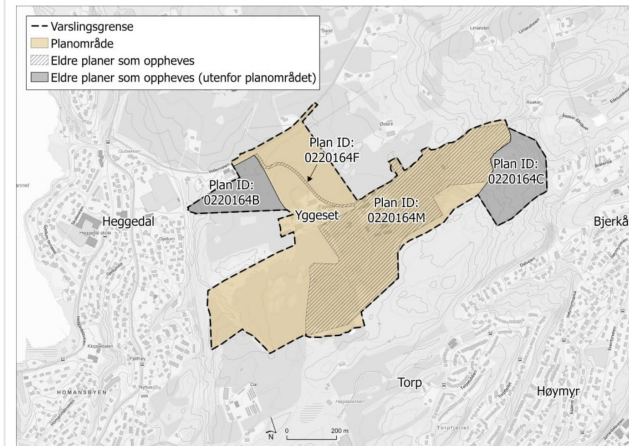
**Testperson om innholdet på prosjektnettsiden
versus varslingsbrevet**



Kartet på nettsiden gir en bedre forståelse av saken

- Flere kommenterte at kartet på nettsiden var bedre og tydeligere.
- At de eldre planene var tegnet inn her gjorde også informasjonen om oppheving av eldre planer litt enklere å forholde seg til.

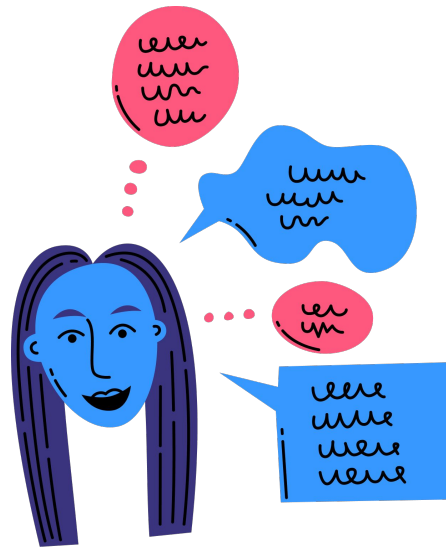
Kart over planområdet



Gult området er det nye planområdet for områdeplanen.

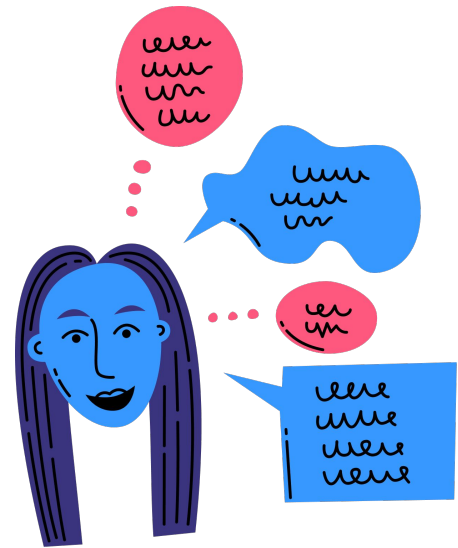
— Jeg fikk opp dette med sonene som jeg lurte på.

Testperson om at kartet på nettsiden var tydeligere og hadde mer informasjon



— Dette er jo et tydeligere kart, ikke bare et satelittbilde.

Testperson om at kartet på nettsiden var tydeligere og enklere å forstå

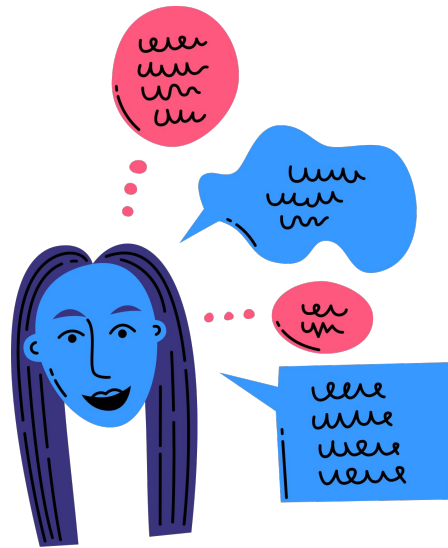


Mer forståelig informasjon om innspill

- Samtlige påpekte at informasjonen rundt muligheten for å gi innspill var tydeligere – her ble man aktivt oppfordret til å komme til innspill, mens det i brevet ble referert til en frist for innspill.
- Det var også detaljer rundt innsending av innspill som tespersonene la merke til her, som de ikke hadde sett i brevet eller som var ulikt:
 - At man måtte sette Asker kommune på kopi dersom man sendte innspill på e-post til Norconsult
 - At man ikke ville få svar dersom en sendte e-post
 - Det som ble referert til som et «informasjonsmøte» i brevet, var på nettsiden referert til som «åpen kontordag»
- Én person ønsket seg et kontaktpunkt dersom en bare hadde spørsmål – ikke bare muligheten for å sende innspill
- Men: til tross for at informasjonen rundt innspill på nettsiden var tydeligere og mer oppfordrende, var motivasjonen for å faktisk sende innspill lav – de fleste kommenterte at de ikke trodde deres innspill ville bli hørt.

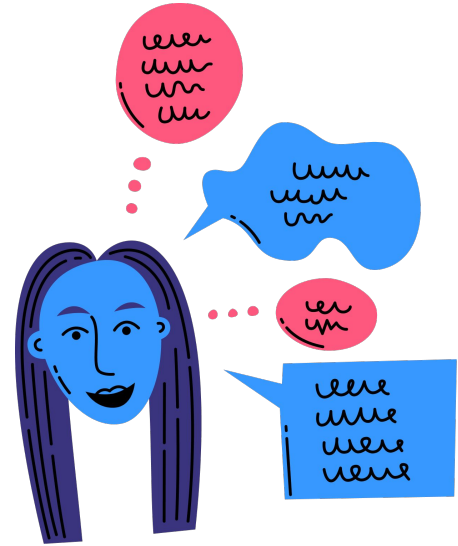
— Det står "Vi ønsker dine innspill", mens i brevet står det "Frist for innspill".
Nettsiden gir mer følelse av at de faktisk lytter.

Testperson om å informasjon rundt muligheten for å sende innspill



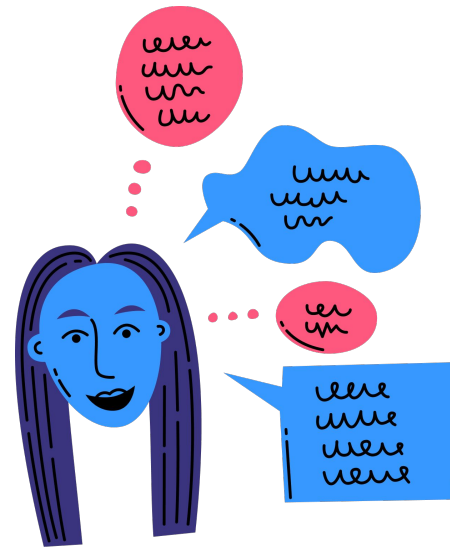
— Hva med når jeg har spørsmål? Skulle ønske jeg kunne ha ringt når jeg bare har spørsmål.

Testperson om muligheten for å få svar på spørsmål om plansaken



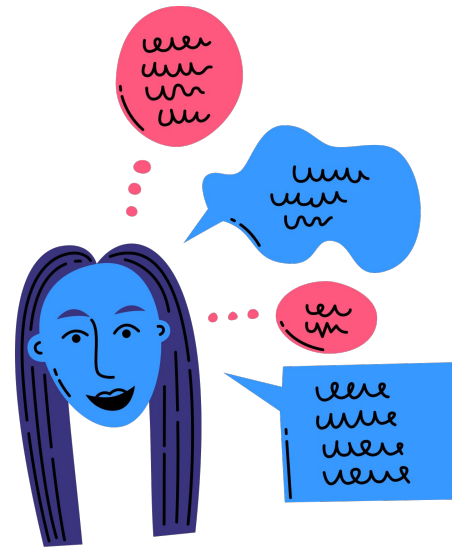
— Jeg ville sendt mail. Men jeg vet jo at jeg ikke får svar.

Testperson om å sende inn innspill



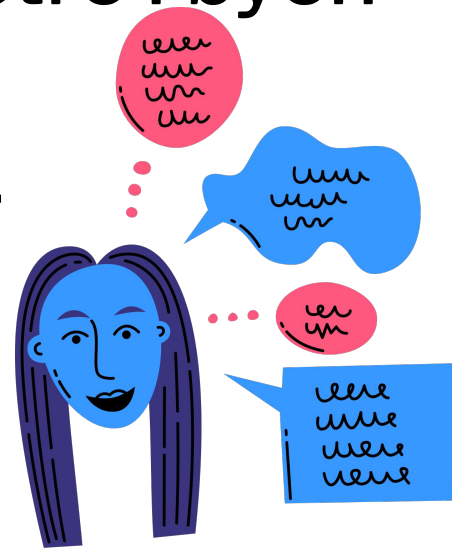
— Jeg tror ikke det vil bety noe, hvis ikke mange sender inn samme innspill.

Testperson om å sende inn innspill



— Hvor mye min mening tas med i beslutninger, er jeg skeptisk til. Politikerne vil at det skal blomstre i byen – de må ha penger. Rimelig at de som kommer med pengene får bestemme, kanskje.

Testperson om å sende inn innspill



Oppsummering

Nøkkelfunn, kort oppsummert

- Varslingsbrevet bruker et tungt og ofte faglig eller juridisk språk som er vanskelig å forholde seg til - og forstå for brukerne.
- Det er ikke entydig for brukerne at dette brevet handler om en planprosess, ikke et nabovarsel om bygge- eller gravearbeid.
- Det er vanskelig for brukerne å forholde seg til – og forstå hva de ulike fasene av planprosessen innebærer når de ikke har kunnskap om dette eller et forhold til det fra før.
- Informasjonen rundt innspill er i brevet lagt opp på en måte som ikke innbyr til medvirkning. Det er også et misforhold mellom begrepene som blir brukt på i henholdsvis brevet og på nettsiden: i brevet refereres det til et “informasjons- og medvirkningsmøte” og “informasjonsmøte og arbeidsverksted”, mens det på nettsiden refereres til som “åpen kontordag”. Dette har to vidt forskjellige betydninger som påvirker brukernes motivasjon.
- Prosjektnettsiden er lettere for brukerne å forholde seg til fordi den har en bedre struktur og innhold som er lettere å forstå for brukerne.
- Prosjektnettsiden henvender seg også direkte til brukeren med tanke på innspill – i utgangspunktet et grep som kan bidra til å øke motivasjonen for medvirkning. Brukerne har imidlertid en grunnleggende liten tro på at de som enkeltpersoner kommer til å bli hørt.