

## Sammanfattning av c-uppsats "Kommunen och facebook"

Syftet med studierna är att undersöka anledningen till kommunernas närvaro på Facebook och utvärdera kommunernas uppfattningar om varför en medborgare väljer att integrera med dem. I studien vill författarna dessutom belysa vilka risker som uppstår i samband med närvaron.

- Enkätundersökning i två delar, 204 privatpersoner respektive 114 kommuner har svarat.
- Enkäten till kommunerna utskickad via privat meddelande till kommunernas officiella facebookside. 192 kommuner har officiell facebookside, 169 av dem har funktionen privat meddelande aktiverad.
- Göteborgs Stad har valt att inte aktivera funktionen privat meddelande och ingår därför inte i undersökningen. Det går dock att skriva inlägg i loggen.

### Undersökningens slutsatser

- Kommunerna har i stort bra koll på varför medborgarna skulle gilla deras sida. De två svarsalternativ som var populära både hos kommunen och medborgarna var viktiga meddelanden och händelser/evenemang.
- Kommunerna underskattar faktorerna "info om lediga jobb" samt "att få veta vad kommunen arbetar med" och överskattar "stolthet, gemenskap och delaktighet" som en faktor för att gilla kommunens facebookside.

Jämförelseanalys				
Medborgarnas ranking		Uppfattningar och missuppfattningar	Kommunernas ranking	
Anledningen till att medborgaren skulle gilla en kommuns Facebook-sida			Varför kommunerna tror att medborgarna gillar deras Facebook-sida	
77.3%	Se händelser/evenemang		Se händelser/evenemang	78.9%
66.4%	Se viktiga meddelanden		Se viktiga meddelanden	78.2%
66.1%	Ta del av lediga jobb		Se allmän information	74.6%
61.5%	Se allmän information		Känner sig delaktig	67.3%
60.6%	Se vad kommunen arbetar med		Känner stolthet och gemenskap	65.9%
56.0%	Delta i undersökningar och demokratiska frågor		Ta del av lediga jobb	55.2%
47.4%	Vara med i tävlingar och få erbjudanden		Delta i undersökningar och demokratiska frågor	52.6%
44.1%	Känner stolthet och gemenskap		Se vad kommunen arbetar med	49.5%
43.3%	Känner sig delaktig		Vara med i tävlingar och få erbjudanden	29.5%

Noteringar: Medborgare: n=204; Kommuner: n=114

- Kommunernas huvudsyfte är att nå ut snabbt med viktig information och finnas tillgängliga för medborgarna
- Risker: brist på kontroll, resurskrav (personal).
- ¼ av kommunerna som svarat ser inte ser några större risker med att vara aktiv på Facebook.

### Författarnas diskussion

- Alla kommuner har inte en tydlig plan för närvaron. Ljusglimtar med kommuner som ger intryck av att vara väldigt strategiska.

- Osäkerhet bland kommunerna hur hantera soc medier, bland annat resursfrågan.
- Våldigt kritiska till de 23 kommuner som inte aktiverat privat meddelande på Facebook. "Fokus på envägskommunikation som tyder på stor okunskap om vad sociala medier handlar om". Vissa kommuner kunde dock kontaktas via ett offentligt logg-inlägg (Göteborg). "Detta kan leda till att vissa synpunkter inte framförs till kommunen, på grund av att individen vill skydda sin integritet".

#### **Göteborgs Stads närvaro på facebook kopplat till undersökningen**

- Inte med i enkäten då vi inte har aktiverat privat meddelande
- Vi ligger hyfsat i linje med slutsatserna. Vi delar viktig info, valet, telefoniproblem mm. + mycket evenemang, öppet hus, firande, inbjudningar, feriejobb mm. Utifrån undersökningen skulle kunna vara mer varierat, för att nå ut med allt kommunen jobbar med. Kan koppla mer till lediga jobb, stående inlägg någon gång då och då.
- Risker. Brist på kontroll, känslan finns ju här också, dels på servicevägledningen men även ute i verksamheterna när det kommer känsliga frågor. Facebook inte förankrat på samma sätt som kanal som webb och telefoni.
- Kritiken mot att inte ha privata meddelanden och bara förespråka envägskommunikation - Genom att öppna för logginlägg kan vem som helst kommentera och vi inbjuder till dialog. Dock begränsat av att vi inte går in i enskilda ärenden, politik. Hur funkar det i andra kommuner som har privat meddelande med ärendehantering och återkoppling.