

Politisk lederskap og dialog gjennom sosiale medier

Et forsknings- og utredningsprosjekt (FoU) utført av
Gambit Hill+Knowlton Strategies for KS

April 2017



Innhold

Innledning	1
Sammendrag	2
1. Metodisk tilnærming	7
1.1. Fase 1: Kvantitativ spørreundersøkelse	7
1.2. Fase 2: Kvalitative intervjuer	8
1.3. Fase 3: Fokusgrupper	9
1.4. Fase 4: Manuell kartlegging	10
1.5. Metodiske begrensninger	10
2. SoMe som verktøy for å utøve dialog med innbyggerne	13
2.1. Omfang	14
2.2. Form	15
2.2.1. Innbyggerne tar initiativ til dialog over «messenger»	15
2.2.2. Folkevalgte tar initiativ til dialog over «messenger»	15
2.2.3. Folkevalgte publiserer statusoppdateringer som fører til diskusjon	16
2.2.4. Folkevalgte oppfordrer til å dele innspill gjennom statusoppdateringer	16
2.2.5. Folkevalgte oppfordrer til involvering gjennom Facebook-grupper	16
2.3. Beste Praksis	18
3. Facebook som verktøy for å utøve lederrollen	22
3.1. Oppfølging av dialog og hvordan innspill bringes videre	22
3.1.1. Representativitet	23
3.1.2. Rollekonflikt og ansvarsfordeling	23
3.1. Styre debatter	24
4. Bruk av SoMe inn i folkevalgte organer	27
4.1. Omfang	27
4.2. Form	27
5. Vurderinger og anbefalinger	30

Innledning

For kommuner kan sosiale medier (heretter SoMe) være en viktig kanal for å informere, være i dialog med og få innspill fra innbyggere. I 2013-2014 ble det gjennomført en utredning om norske kommuners bruk av SoMe, med hovedfokus på hvordan kommunene lykkes med innbyggerinvolvering. KS stod som oppdragsgiver for prosjektet.

KS ønsket mer kunnskap om *hvordan folkevalgte i kommunestyret og fylkesting kan utøve politisk lederskap og dialog med innbyggerne gjennom SoMe*. Det har vært særskilt aktuelt å belyse temaet med hensyn til ledelsesrollen og representasjonsrollen, med ønske om å få frem gode eksempler til videre inspirasjon og læring.

I desember 2016 ble Gambit Hill+Knowlton tildelt oppdraget «*Politisk lederskap og dialog gjennom sosiale medier*». For å kartlegge hvordan folkevalgte kan utøve politisk lederskap og dialog med innbyggerne gjennom SoMe, ble det i perioden januar 2017 til mars 2017 gjennomført både kvantitative og kvalitative undersøkelser. Rapporten fremlegger funn fra totalt fire undersøkelser, henholdsvis 1) en representativ survey blant folkevalgte i Norge, 2) dybdeintervjuer med et mindre utvalg av rådmenn og folkevalgte, 3) fokusgrupper med innbyggere, og 4) en manuell kartlegging av Facebook-profilene til folkevalgte som deltok i dybdeintervjuene.

Rapporten belyser ulike sider ved bruk av SoMe til politisk lederskap og dialog med innbyggerne, som;

- Hvordan folkevalgte bruker SoMe som verktøy for inkluderende folkestyre – nærmere bestemt til dialog eller annen medvirkning fra innbyggerne.
- Hvordan folkevalgte bruker SoMe som verktøy for å utøve lederrollen.
- Hvordan folkevalgte bruker SoMe inn i møter i folkevalgte organer, avgrenset til dialog med innbyggere eller pressgrupper.

Det har samtidig vært viktig å vurdere potensielle utfordringer som reises ved bruk av SoMe.

Rapporten belyser utfordringer knyttet til;

- Hvordan folkevalgte sikrer representativitet.
- Hvordan folkevalgte følger opp kommentarer og innspill, og bringer disse videre til parti og/eller kommunestyret.
- Situasjoner hvor folkevalgtes dialog med innbyggere over SoMe berører rådmannens ansvarsområde, og som kan påvirke forholdet mellom folkevalgte og administrasjon.

Idehefte som inspirasjon til folkevalgte

Rapporten og funn fra undersøkelsene har dannet grunnlaget for et eget idehefte «Folkevalgt i sosiale medier. Hvordan skape en god dialog med innbyggerne». Ideheftet gir folkevalgte tips og inspirasjon til hvordan de kan bruke SoMe for å inkludere innbyggere i politiske beslutningsprosesser.

Sammendrag

Sosiale medier (SoMe) har blitt en viktig kommunikasjonsform for folkevalgte i norske kommuner og fylkeskommuner. Gjennom SoMe nås mange, samtidig som det krever få ressurser.

KS har derfor ønsket å tilegne seg økt innsikt i hvordan folkevalgte kan benytte SoMe som verktøy for å utøve politisk lederskap og dialog med innbyggerne. Det har vært særskilt aktuelt å belyse temaet med hensyn til ledelsesrollen og representasjonsrollen, med ønske om å få frem gode eksempler til videre inspirasjon og læring.

Prosjektet belyser tre overordnede spørsmål:

- Hvordan folkevalgte bruker SoMe som verktøy for inkluderende folkestyre – nærmere bestemt til dialog eller annen medvirkning fra innbyggerne.
- Hvordan folkevalgte bruker SoMe som verktøy for å utøve lederrollen.
- Hvordan folkevalgte bruker SoMe inn i møter i folkevalgte organer, avgrenset til dialog med innbyggere eller pressgrupper.

Det har samtidig vært viktig å undersøke potensielle utfordringer som kan oppstå ved bruk av SoMe. Blant disse er utfordringer knyttet til representativitet, forholdet til rådmann, oppfølging av dialog og hvordan innspill bringes videre.

I perioden januar 2017 til mars 2017 ble det hentet inn data gjennom både kvantitative og kvalitative undersøkelser. Funn i rapporten er basert på en representativ survey, dybdeintervjuer og fokusgrupper med tre informantgrupper, henholdsvis; 1) folkevalgte, 2) innbyggere, og 3) rådmenn. I tillegg ble det foretatt en manuell kartlegging av Facebook-profilene til folkevalgte som deltok i et dybdeintervju.

Hovedfunn: Fase 1

I prosjektets første fase ble det hentet inn data fra 2173 folkevalgte gjennom Norgesbarometerets omnibusundersøkelse. Utvalget er representativt for folkevalgte i Norge. Den kvantitative spørreundersøkelsen hadde til hensikt å avdekke andelen av folkevalgte som benytter SoMe som kanal for dialog eller annen medvirkning med innbyggerne, samt hvilke SoMe-kanaler folkevalgte foretrekker å benytte til innbyggerdialog. Videre var det av interesse å undersøke om folkevalgte har opplevd dialog med innbyggere over SoMe inn i folkevalgte organer, og om bruk av SoMe kan gi utfordringer knyttet til forholdet til rådmann, som rolle- og ansvarsfordeling, utredningsplikt, offentlighet og journalføring. Nedenfor presenteres hovedfunnene fra undersøkelsen.

Blant respondentene i undersøkelsen var 84 prosent enig eller svært enig i påstanden om at SoMe er et nyttig verktøy for innbyggerdialog, men bare **halvparten svarte at de bruker SoMe til å invitere innbyggerne til dialog om politiske saker**. Så mange som 82 prosent oppga at de bruker SoMe som verktøy for å spre informasjon til innbyggere om politiske saker i kommunestyret/fylkesting, mens 36 prosent bruker SoMe som verktøy for å oppfordre innbyggere til å komme med forslag til politiske saker de ønsker den folkevalgte skal ta opp.

Spørreundersøkelsen viste at **Facebook er den absolutt viktigste og mest brukte SoMe-kanalen til innbyggerdialog**. 78 prosent av folkevalgte bruker Facebook til å kommunisere med innbyggerne, mens kun 11 prosent bruker Instagram, 10 prosent bruker Twitter og 7 prosent bruker LinkedIn eller andre SoMe-kanaler. I prosjektets påfølgende faser ble derfor undersøkelsen begrenset til SoMe-kanalen Facebook.

89 prosent av folkevalgte har opplevd at det pågår dialog mellom folkevalgte og innbyggere over SoMe under møter i kommunestyret/fylkesting. Det er likevel kun et fåtall (6 prosent) som har opplevd at slik dialog foregår i stor grad.

Svært få folkevalgte har opplevd at bruk av SoMe har ført til utfordringer knyttet til forholdet til rådmann. 11 prosent har opplevd utfordringer knyttet til grensdragningen mellom folkevalgte og rådmannens ansvarsområde, 6 prosent til offentlighet og journalføring, og 4 prosent til rådmannens utredningsplikt.

Hovedfunn: Fase 2, 3 og 4

I prosjektets andre fase ble det gjennomført dybdeintervjuer med 28 folkevalgte og 6 rådmenn. Intervjuobjektene i prosjektets tredje fase bestod av 14 innbyggere, som ble fordelt i tre ulike fokusgrupper. Fjerde og siste prosjektfase var en manuell kartlegging av Facebook-profil til folkevalgte som hadde deltatt i et dybdeintervju. Til sammen utgjør disse tre fasene den kvalitative kartleggingen, med ønske om å få frem gode eksempler til videre inspirasjon og læring. Nedenfor følger et utdrag av hovedfunn fra disse fasene:

Facebook som verktøy for dialog eller annen medvirkning fra innbyggerne

Undersøkelsene viser at innbyggerdialog over Facebook hovedsakelig arter seg gjennom en av følgende former, der de tre førstnevnte er langt vanligere enn de to sistnevnte:

- 1) **Innbyggerne tar initiativ til dialog over «messenger»:** I omtrent halvparten av tilfellene er det innbyggerne selv som tar initiativet til dialog. Dette skjer primært over «messenger» der innbyggeren henvender seg om en konkret sak.
- 2) **Folkevalgte tar initiativ til dialog over «messenger»:** Flere folkevalgte tar selv initiativ til dialog med innbyggere over «messenger», gjerne på bakgrunn av at innbyggeren i forkant har delt interessante tanker og meninger i kommentarfeltet til en statusoppdatering eller i et åpent diskusjonsforum. Dialog over «messenger» brukes dersom det er ønskelig å diskutere fritt, uten kommentarer og avbrytelser fra andre.
- 3) **Folkevalgte publiserer statusoppdateringer som fører til diskusjon:** De fleste folkevalgte benytter Facebook som kanal for å spre informasjon om saker i kommunen. Til tross for at folkevalgte ikke direkte etterspør innspill, velger mange innbyggere å dele sine tanker og meninger i kommentarfeltet til den folkevalgtes statusoppdatering. I noen tilfeller fører dette til diskusjon og dialog med enkelte eller flere innbyggere.
- 4) **Folkevalgte oppfordrer til å dele innspill gjennom statusoppdateringer:** Noen folkevalgte publiserer statusoppdateringer der de aktivt etterspør innspill og forslag fra innbyggerne. Dette skjer gjerne i forbindelse med pågående saker i kommunen eller fylkeskommunen.
- 5) **Folkevalgte oppfordrer til involvering gjennom Facebook-grupper:** Noen få folkevalgte oppfordrer til dialog gjennom invitasjon til en åpen eller lukket Facebook-gruppe. Dette skjer gjerne dersom folkevalgte ønsker innspill i forbindelse med en pågående sak eller større planer og strategier som kommunens samfunnsplan.

Det fremkommer få tilfeller der folkevalgte har benyttet Facebook som verktøy for å la innbyggerne bestemme hvilke saker som skal diskuteres.

Felles for intervjuobjektene er at Facebook benyttes som en lyttepost, der folkevalgte får god oversikt over hva som rører seg i befolkningen. Gjennom direkte henvendelser fra innbyggerne eller åpne diskusjoner og forum får folkevalgte innblikk i hvilke politiske saker som opptar innbyggerne og skaper engasjement. Flere opplever også at det å være tilstede på Facebook skaper økt nærhet til innbyggerne i egen kommune. I dette ligger at de med jevne mellomrom kan dele fra sin politikerhverdag, rose lokale initiativ, og ikke minst være tilstede ved behov og raskt respondere på henvendelser fra innbyggerne.

Facebook som verktøy for å utøve lederrollen

For å belyse hvordan folkevalgte kan utøve lederrollen på Facebook ble det undersøkt hvordan innspill tas videre inn i politiske prosesser, hvordan folkevalgte følger opp innspill og kommentarer fra innbyggerne og hvordan de modererer diskusjoner – både spontane og egeninitierte. Det var også aktuelt å undersøke i hvilken grad folkevalgte opplever utfordringer knyttet til representativitet og forholdet til rådmann. Nedenfor presenteres hovedfunn i korte trekk:

6 av 10 folkevalgte oppgir at de normalt **tar innspill videre til eget parti eller til kommunestyret**. Innspill til mindre saker diskuteres gjerne på lavest mulig nivå, mens innspill til saker av større betydning tas til gruppeleder eller parti. Ved behov henviser folkevalgte innbyggere til saksbehandler i administrasjonen. I unntakstilfeller, der informasjonen berører rådmannens ansvarsområde, tas innspill direkte til rådmann.

I tilfeller der folkevalgte selv har oppfordret til innbyggerinvolvering, gir de fleste inntrykk av å ha **gode rutiner for oppfølging**. Det samme gjelder dersom innbyggere henvender seg over «messenger» om en konkret sak. Derimot ligger det et **forbedringspotensiale i å følge opp kommentarer og innspill i kommentarfeltet** til den folkevalgtes statusoppdatering.

Flere har vært vitne til at debatter på sosiale medier eskaleres til å handle om noe helt annet enn det som var utgangspunktet. Dersom folkevalgte selv står ansvarlig for å ha startet debatten forsøker de å **moderere underveis og avslutter debatten dersom den ikke lenger oppleves som konstruktiv**. Flere folkevalgte har vært utsatt for ubehagelige hendelser på Facebook i form av nedsettende kommentarer eller usaklig kritikk. Resultatet er at **mange har blitt ekstra forsiktige med hva de velger å dele**.

Folkevalgte er bevisst på at de ikke evner å nå *alle* gjennom Facebook. For å sikre at grupper som ikke hever stemmen på Facebook også blir hørt, involverer folkevalgte innbyggerne gjennom flere kanaler. Facebook blir i den forstand sett på som en tilleggs kanal for å hente inn verdifulle innspill og meninger, ikke som en talepost som ene og alene kan fremstille innbyggernes behov. **Generelt opplever folkevalgte få utfordringer knyttet til representativitet og flere poengterer at Facebook snarere gir mulighet til å også nå «nye» grupper**, som ikke tar kontakt gjennom mer tradisjonelle kommunikasjonskanaler.

På lik linje med funn fra den kvantitative spørreundersøkelsen, fremkommer det gjennom dybdeintervjuene få eksempler der bruk av Facebook har ført til utfordringer knyttet til forholdet til rådmann. Blant rådmenn er opplevelsen at **folkevalgte bringer viktig informasjon videre og at bruk av Facebook i liten grad fører til rollekonflikt**. Folkevalgte er i tillegg bevisst på å unngå statusoppdateringer som kan fremstå som utleverende eller negativt rettet mot rådmann som privatperson.

Facebook inn i folkevalgte organer

Noen har pekt på at dialog mellom folkevalgte og innbyggere pågår helt inn i kommunestyrets besluttede møte, og kan påvirke folkevalgtes stemmegivning helt til det siste. KS har ønsket mer kunnskap om hvilket omfang og hvilken form slik dialog foregår, samt hvilke utfordringer dette kan gi med tanke på ansvarfordeling mellom folkevalgte og rådmann/administrasjon. I det følgende presenteres hovedfunn knyttet til overnevnte problemstillinger.

Få har opplevd utstrakt bruk av Facebook for dialog med innbyggere under møter i folkevalgte organer. De fleste har likevel en positiv holdning til bruk av Facebook inn i Kommunestyremøter og mener at all informasjon som er riktig og konstruktiv bør komme frem i behandlingen av en sak.

De fleste innspill som kommer underveis i møter klassifiseres som tilleggsinformasjon eller partsinnlegg som ikke er avgjørende for stemmegivningen. Det bidrar til at rådmenn og folkevalgte har opplevd få utfordringer knyttet til ansvarsfordeling, utredningsplikt og/eller journalføring. Funn viser en felles oppfatning om at håndtering av innspill som kan være avgjørende for utfallet er en krevende øvelse og at innspill som hovedregel bør hentes inn i forkant av møter. Flere nevner også at aktiv bruk av Facebook kan virke forstyrrende i møtet.

Beste praksis

Blant intervjuobjektene er det kun et fåtall av folkevalgte som utøver beste praksis. Folkevalgte som lykkes med å utøve politisk lederskap og dialog med innbyggerne gjennom bruk av Facebook, har etablert en plattform der de aktivt informerer, inviterer og tar innspill fra folket videre inn i politiske prosesser. Beste praksis kjennetegnes ved at den folkevalgte evner å skape en toveis kommunikasjonsprosess, som kan beskrives gjennom en kontinuerlig fem-steps-modell.

- 1) Den folkevalgte **lytter** til diskusjoner og kommentarer på Facebook, og fanger opp hva som rører seg i lokalsamfunnet.
- 2) Den folkevalgte **er i dialog** med innbyggerne på daglig basis, enten gjennom «messenger», åpne diskusjoner eller forum/grupper.

- 3) Gjennom samtaler med innbyggerne får folkevalgte nærmere kjennskap til aktuelle problemstillinger, og **henter innspill og forslag** til saker de kan følge opp videre i den politiske prosessen.
- 4) Den folkevalgte **videreformidler** innspill og forslag til parti og/eller kommunestyret.
- 5) Den folkevalgte **følger opp innbyggerdialog** med informasjon om hvor og hvordan innspill blir vurdert, og gir en begrunnelse for hva kommunestyret eller fylkestinget har besluttet.

Dette er en kontinuerlig prosess der folkevalgte igjen får tilbakemeldinger fra innbyggerne på bakgrunn av politiske prioriteringer og eventuelle nye vedtak.

Vurderinger og anbefalinger

Nedenfor presenteres våre vurderinger av folkevalgtes bruk av Facebook til innbyggerdialog- og involvering, samt våre anbefalinger til hvordan folkevalgte i større grad kan lykkes med å utøve representasjonsrollen og lederrollen på Facebook.

Potensialet ved å bruke Facebook som verktøy for innbyggerdialog- og involvering er betydelig større enn hva de fleste folkevalgte i dag benytter kanalen til. Enkelte peker på at manglende tid og kapasitet er sentrale årsaker til at mulighetsrommet ikke utnyttes til det fulle. En tredje mulig årsak er at folkevalgte, som et resultat av ufine kommentarer og usaklige innspill, kvier seg for å bruke Facebook som verktøy for å styre politiske debatter.

For å lykkes med å utøve politisk lederskap og dialog med innbyggerne over Facebook, er folkevalgte nødt til å sette av rikelig med tid – både til å dele, hente innspill, videreformidle, og følge opp dialog. Beste praksis kjennetegnes ved at folkevalgte har skapt en møteplass der de er i dialog med innbyggerne over tid. En forutsetning er at man deler godt innhold som gjør innbyggerne motivert til å engasjere seg i fremtidige diskusjoner. Folkevalgte bør ha en klar strategi for hvilke saker de ønsker innspill på, hvem de ønsker skal gi innspill og når i prosessen de ønsker å involvere innbyggerne.

På bakgrunn av funn fra denne undersøkelsen har vi identifisert tre enkle grep som kan bidra til at folkevalgte i større grad lykkes med Facebook som verktøy for politisk lederskap og innbyggerdialog. Våre anbefalinger tar utgangspunkt i folkevalgte som bruker Facebook som et supplement til tradisjonelle involveringskanaler, og som ikke har et ambisjonsnivå om å anses som et forbilde i kategorien «beste praksis». Punktene er rangert etter grad av viktighet, der punkt en og to bør være en selvfølge for folkevalgte som ønsker å engasjere og være i dialog med innbyggere på Facebook.

- 1) **Gi tydelige beskrivelser av politiske statusoppdateringer:** Folkevalgte kan bli bedre til å gi korte beskrivelser av sakene de refererer på Facebook. For å sikre god deltakelse i diskusjonen, bør det kort informeres om saken, hvorfor den deles og hvorfor den er viktig.
- 2) **Oppfølging av innspill underveis i kommentarfeltet:** Folkevalgte har et forbedringspotensial i å anerkjenne innspill fra innbyggere som deles i kommentarfeltet til politiske statusoppdateringer. Det er viktig å signalisere at forslag og innspill blir sett og tatt i betraktning. Da øker også motivasjonen til å delta i fremtidige diskusjoner. Innspill som er direkte rettet mot den folkevalgte, bør følges opp med svar eller oppfølgingsspørsmål. Kommentarer og andre innspill kan følges opp med en bemerkelse, eksempelvis i form av «emoji-symboler».
- 3) **Aktivt oppfordre til innspill og forslag fra innbyggere:** Folkevalgte kan i større grad bruke Facebook som verktøy til å aktivt oppfordre innbyggere til å dele innspill eller komme med forslag til løsninger på politiske utfordringer. Dette gjelder særlig for oppfordring i form av direkte spørsmål i statusoppdateringer. I sistnevnte tilfelle, bør folkevalgte forklare hvorfor innspill er ønskelig, og hvor innspill tas videre.

METODISK TILNÆRMING

1. Metodisk tilnærming

For å kartlegge hvordan folkevalgte kan utøve politisk lederskap og dialog gjennom SoMe, er det benyttet ulike metodeverk og tilnærminger. Prosjektet er inndelt i fire overordnede faser, der fase 1 hadde til hensikt å kartlegge *i hvilken grad* (omfang) folkevalgte bruker Facebook som kanal for dialog og annen medvirkning med innbyggerne, mens det gjennom fase 2, 3 og 4 var ønskelig å undersøke *hvordan* (form) slik dialog arter seg.

1.1. Fase 1: Kvantitativ spørreundersøkelse

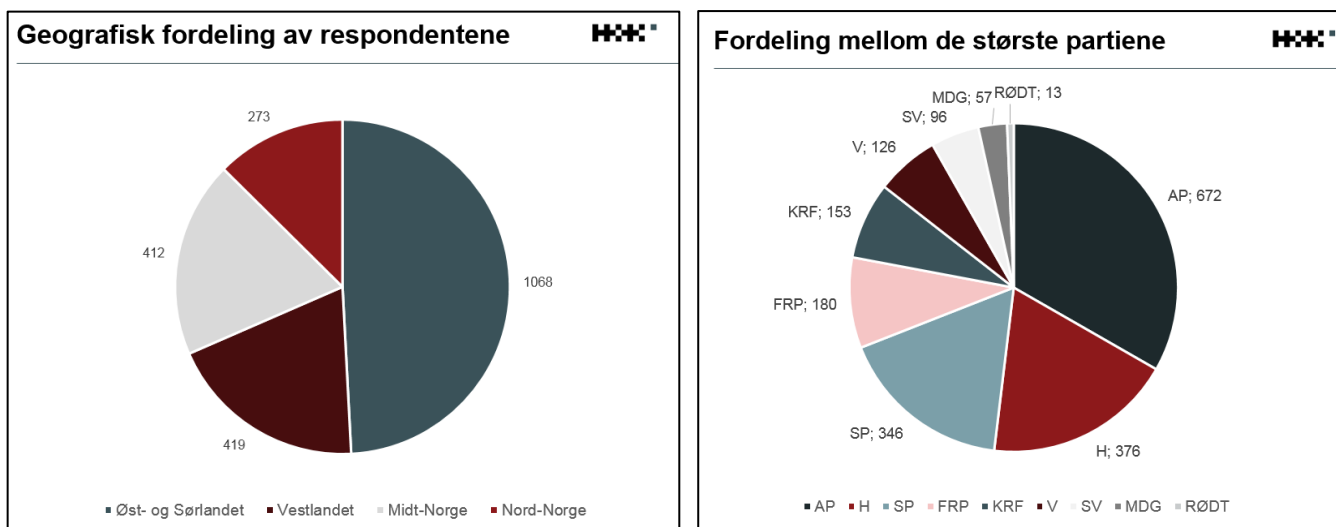
Den kvantitative spørreundersøkelsen hadde til hensikt å avdekke andelen av folkevalgte som benytter SoMe som kanal for dialog eller annen medvirkning med innbyggerne, samt hvilke SoMe-kanaler folkevalgte foretrekker å benytte til innbyggerdialog. Videre var det av interesse å undersøke om folkevalgte har opplevd dialog med innbyggere over SoMe inn i folkevalgte organer, og om bruk av SoMe kan gi utfordringer knyttet til forholdet til rådmann, som rolle- og ansvarsfordeling, utredningsplikt, offentlighet og journalføring.

Datainnsamling

I prosjektets første fase ble data fra 2173 folkevalgte samlet inn gjennom en omnibusundersøkelse foretatt av Norgesbarometeret. Utvalget er representativt for folkevalgte i Norge, med en svarprosent på 29,3 av 7425 spurte folkevalgte. Folkevalgte som deltok i spørreundersøkelsen besvarte totalt seks spørsmål (se vedlegg I). I det siste spørsmålet ble folkevalgte spurt om de kunne tenke seg å delta på et kvalitativt dybdeintervju relatert til samme tema.

Demografiske variabler

Kontrollspørsmål for demografiske variabler viste noe variasjon i geografisk spredning av respondentene. Variasjonen er ikke av avgjørende betydning. Variasjon mellom partiene representerer det faktiske bilde av parti-tilhørighet hos befolkningen i Norge, der enkelte partier har høyere oppslutning enn andre.



Figur 1 og 2: Norgesbarometerets omnibus

Demografiske kontrollvariabler

1.2. Fase 2: Kvalitative intervjuer

I de kvalitative dybdeintervjuene ble det lagt større vekt på at informantene kunne bidra med betydningsfull data, enn at de var mange. Funn fra den kvantitative spørreundersøkelsen i fase 1 viste at Facebook er den absolutt viktigste og mest brukte SoMe-kanalen til innbyggerdialog. I prosjektets påfølgende faser (fase 2, 3 og 4) ble derfor undersøkelsen begrenset til SoMe-kanalen Facebook.

Formålet med dybdeintervjuene var å kartlegge folkevalgtes nåværende praksis for bruk av Facebook;

- som et verktøy til dialog eller annen medvirkning fra innbyggerne
- som et verktøy for å utøve lederrollen
- som formidlingskanal inn i møter i folkevalgte organer, samt eventuelle utfordringer knyttet til slik dialog med hensyn til roller og ansvarsfordeling mellom folkevalgte og rådmann/administrasjon

Gjennom dybdeintervjuene med rådmenn, var hensikten å få innblikk i rådmannens;

- erfaring med folkevalgtes bruk av Facebook inn i møter i folkevalgte organer
- formening om retningslinjer og journalføring i henhold til dialog over Facebook, og om bruk av Facebook skaper utfordringer knyttet til forholdet med folkevalgte

Datainnsamling

I prosjektets andre fase ble det gjennomført dybdeintervjuer med totalt 28 folkevalgte og 6 rådmenn.

Utvalgskriterier

For å sikre at utvalget bestod av folkevalgte med erfaring og kunnskap om tema, ble det benyttet en screeningsmetodikk etter definerte kriterier. Respondenter fra fase 1 som oppfylte kriteriene beskrevet nedenfor ble samlet i en populasjonsliste;

- benytter aktivt SoMe som en kanal for dialog med innbyggere i egen kommune/fylkeskommune
- ønsker å delta i et dybdeintervju relatert til samme tema

Totalt oppfylte 50 respondenter overnevnte kriterier. Ytterligere 46 informanter ble hentet inn gjennom partikontorene i tre utvalgte fylker: 1) Nordland 2) Hordaland og 3) Telemark. Disse ble plukket ut på bakgrunn av de samme to kriteriene. 96 folkevalgte utgjorde den totale populasjonslisten. Av disse var det 28 folkevalgte som deltok i et dybdeintervju. I noen tilfeller skyldes lav deltakerprosent at folkevalgte ikke har respondert på deltakerhenvendelse over telefon og/eller mail, mens det i andre tilfeller skyldes at folkevalgte ikke har hatt kapasitet til å delta.

Utvalgslisten over rådmenn ble utarbeidet med utgangspunkt i de folkevalgtes geografiske tilknytning. Totalt ble det gjennomført seks dybdeintervjuer med rådmenn.

Demografiske variabler

Folkevalgte og rådmenn representerer følgende kommuner og fylkeskommuner:

- Stavanger
- Fauske
- Lindås
- Kragerø
- Skien
- Harstad
- Randaberg
- Vinje
- Oslo
- Vestby
- Arendal
- Os
- Giske
- Lillesand
- Florø
- Brønnøy
- Sandnes
- Rogaland
- Telemark
- Hordaland
- Finnmark

Fem av de 28 folkevalgte er ordførere i sin kommune/fylkeskommune, og tre er gruppeledere i politisk parti. De fleste folkevalgte tilhører aldersgruppen 50-60 år. Den yngste i utvalget er 30 år, mens den eldste er 72 år.

Gjennomføring

Intervjuene ble gjennomført over telefon, med en varighet på mellom 30-60 minutter per intervju. Intervjuguiden (se vedlegg II og vedlegg III) hadde en semi-strukturert form, der strukturerte kjernespmåler utgjorde deler av intervjuet, i kombinasjon med mer fleksible oppfølgingsspørsmål. Intervjuguiden ble utformet på bakgrunn av funn fra den kvantitative spørreundersøkelsen i fase 1.

1.3. Fase 3: Fokusgrupper

Prosjektets tredje fase hadde til hensikt å undersøke om innbyggere opplever at folkevalgte lykkes i å bruke Facebook som kanal til innbyggerdialog- og involvering.

Datainnsamling

Totalt ble det gjennomført tre fokusgrupper med et utvalg på 14 innbyggere

Utvalgskriterier

Innbyggere ble rekruttert gjennom Facebook-sidene til utvalgte kommuner i følgende tre fylker 1) Nordland 2) Hordaland, og 3) Telemark. De respektive fylkene ble valgt ut på bakgrunn av at både rådmenn og folkevalgte har geografisk tilknytning til kommuner i disse fylkene.

For å rekruttere innbyggere ble det publisert et Facebook-innlegg på kommunens Facebook-side, med vedlagt link til en kvantitativ spørreundersøkelse i Questback. Innbyggere som ønsket å delta i fokusgruppen måtte besvare fem spørsmål. De første tre spørsmålene kontrollerte for demografiske variabler som kommunetilhørighet, alder, og kjønn. I tillegg ble intervjuobjektene bedt om å svare på følgende to spørsmål:

1. Om de tidligere har «likt», delt eller kommentert på en statusoppdatering fra sin kommune eller folkevalgt.
2. Om innbygger ønsker å delta i en fokusgruppe som gjennomføres via lukket Facebook-gruppe.

Respondentene som tidligere hadde likt, delt innlegg eller hatt dialog med sin kommune/folkevalgt gjennom Facebook, og som ønsket å delta i fokusgruppen ble lagt til i en lukket Facebook-gruppe. Totalt utgjorde denne gruppen 24 respondenter.

Demografiske variabler

I utvalgsgruppen, var 53 prosent menn og 47 prosent kvinner. Respondentene fordeler seg i seks aldersgrupper 18-25, 26-35, 36-45, 46-55, 56-65 og 66-75, hvor størrelsene på gruppene er varierende. Den største gruppen besto av 35 prosent av respondentene. Disse tilhørte aldersgruppen 46-55. I det resterende utvalget, var 24 prosent av respondentene i alderen 26-35 år, 21 prosent i alderen 56-65 år, 12 prosent i alderen 26-35 år, 6 prosent i alderen 18-25 år og kun 3 prosent i alderen 66-75 år.

Gjennomføring

Til sammen ble 24 innbyggere fordelt inn i tre ulike fokusgrupper. Over en tidsperiode på en uke, ble de bedt om å diskutere fem spørsmål (se vedlegg IV) relatert til folkevalgtes bruk av SoMe som verktøy for innbyggerdialog- og medvirkning. Av det totale utvalget, besvarte 14 personer alle spørsmålene i intervjuguiden. 10 av deltakerne valgte å ikke fullføre fokusgruppe-intervjuene.

1.4. Fase 4: Manuell kartlegging

I siste fase av prosjektet ble det foretatt en manuell kartlegging av folkevalgtes Facebook-sider. Hensikten med analysen var å hente ut eksempler på «beste praksis» for bruk av Facebook til innbyggerdialog. Videre var det ønskelig å kvalitetssikre at funn fra den manuelle kartleggingen stod i overensstemmelse med funn fra dybdeintervjuene.

Datainnsamling

De ti seneste Facebook-statusoppdateringene (i tidsrommet 13.00 1/3/17 - 13.00 2/3/17) til 28 folkevalgte utgjorde datagrunnlaget. Facebook-profilene tilhørte folkevalgte som tidligere hadde deltatt i et kvalitativt dybdeintervju.

Gjennomføring

Innleggene ble kodet etter ti ulike kategorier, der de første fire kategoriene tok for seg demografiske variabler som 1) navn, 2) parti, 3) alder, og 4) kommune. De øvrige kategoriene var relatert til folkevalgtes aktivitet på Facebook, henholdsvis 5) politisk tema for statusoppdateringen (eksempelvis byutvikling, miljø, skole), 6) støtter lokalsamfunnet, 7) deler private innlegg, 8a) oppfordrer til politisk initiativ i innlegg, 8b) oppfordrer til politisk initiativ i kommentar, 9a) kommenterer i kommentarfeltet, og 9b) stiller oppfølgingsspørsmål i kommentarfeltet, og 10) bruker link/tagger.

1.5. Metodiske begrensninger

Totalt besvarte 14 innbyggere alle seks spørsmålene i fokusgruppe-undersøkelsen. 28 folkevalgte og 6 rådmenn deltok i et dybdeintervju. Utvalgsstørrelsen til de kvalitative intervjuene er relativt liten, hvilket betyr at resultatene ikke er representative for alle rådmenn, folkevalgte og innbyggere i norske kommuner/fylkeskommuner. Funn fra kvalitative intervjuer gir innsikt basert på et beste praksis-perspektiv.

Informantgruppen «innbyggere» representerer innbyggere som allerede er brukere av Facebook, synspunkter fra ikke-Facebook brukere er derfor ikke representert i denne undersøkelsen.

Funn fra første fase viser at folkevalgte primært bruker Facebook til innbyggerinvolvering, de kvalitative analysen er derfor begrenset til å omhandle denne SoMe-kanalen.

I den manuelle kartleggingen ble fem folkevalgte ekskludert grunnet utilstrekkelig analysemateriale. Dette er folkevalgte som har lukket Facebook-profil og hvor det derfor ikke har vært mulig å foreta en vurdering av publiserte statusoppdateringer og annen aktivitet.

SOME SOM VERKTØY
FOR POLITISK LEDERSKAP
OG INNBYGGGERDIALOG

2. SoMe som verktøy for å utøve dialog med innbyggerne

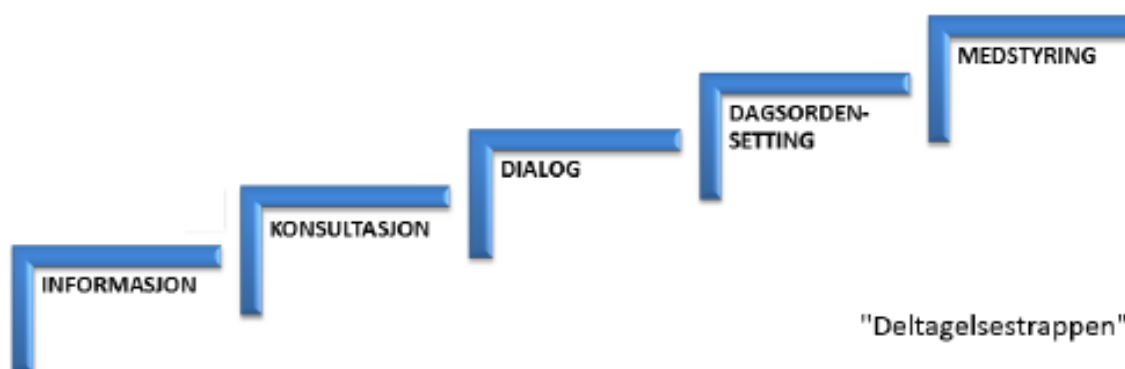
Folkevalgte har et ansvar for å ta hensyn til innbyggernes behov og ønsker når det fattes vedtak i kommunestyre eller fylkesting. Da er det viktig å ha god kontakt med innbyggerne de folkevalgte skal representere.

For å skape innbyggerdialog må folkevalgte være tilstede der folket er. Ved inngangen av 2017, ble det registrert over tre millioner norske Facebook-profiler. En av fordelene med SoMe er at folkevalgte enkelt kan nå ut til en bred andel av befolkningen.

Sett fra innbyggers ståsted, gjør SoMe det enda enklere å gi innspill til enkelte, eller grupper av folkevalgte. Innbyggere kan kommunisere med folkevalgte hjemme fra sin egen stue, akkurat når det passer dem. Det krever liten innsats å kommentere på eller like en statusoppdatering på Facebook. For mennesker under tidspress gjør SoMe det mulig å være politisk delaktig i beslutningene som tas i egen kommune, uten at engasjement stjeler tid fra karriere, barn eller andre hverdagsplikter.

Innspill fra befolkningen kan bidra til at viktig informasjon kommer på bordet, slik at beslutningene som fattes blir bedre. God innbyggermedvirkning kan også gi politikken bedre forankring blant innbyggerne og gi dem tillit til at de folkevalgte lytter og tar hensyn til deres behov.

I idéheftet fra KS «Hvordan involvere innbyggerne», skilles det mellom ulike medvirkningstiltak; konsultasjon, dialog, dagsordensetting og medstyring. Dette kan ses på som en trapp, hvor hvert steg betyr at deltagerne får flere muligheter og mer innflytelse – «deltakelsestrappen».



Figur 3.
Prosjektet har fokusert på de tre øverste trinnene til «Deltakelsestrappen».

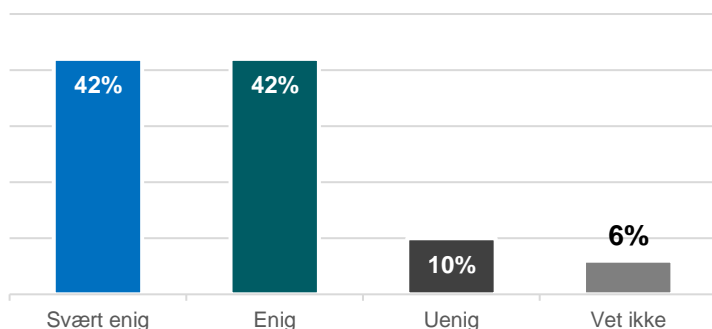
I det følgende ser vi nærmere på i hvilken grad (omfang), og hvordan (form) folkevalgte bruker SoMe som et verktøy for dialog eller annen medvirkning fra innbyggerne, med fokus på å få frem gode eksempler til videre inspirasjon og læring.

2.1. Omfang

For å måle i hvilken grad (omfang) folkevalgte bruker SoMe som verktøy til innbyggerdialog- og medvirkning, ble det hentet inn data fra 2173 folkevalgte gjennom Norgesbarometerets omnibusundersøkelse. Utvalget er representativt for folkevalgte i Norge. I det følgende presenteres funn fra den kvantitative spørreundersøkelsen.

Påstand: Sosiale medier er et nyttig verktøy for innbyggerdialog

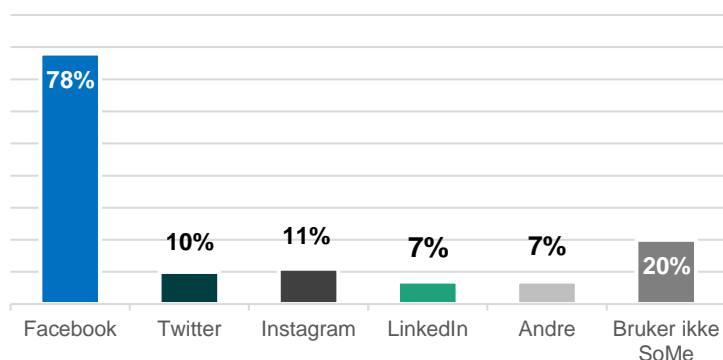
Blant de spurte, svarer 84 prosent at de er enig eller svært enig i påstanden om at SoMe er et nyttig verktøy for innbyggerdialog.



Figur 4. Norgesbarometerets Omnibus. Ettvalg (N=2173). Andel folkevalgte som er enig i påstanden «Sosiale medier er et nyttig verktøy for innbyggerdialog»

Påstand: Jeg bruker følgende sosiale medier til å kommunisere med innbyggere i min kommune

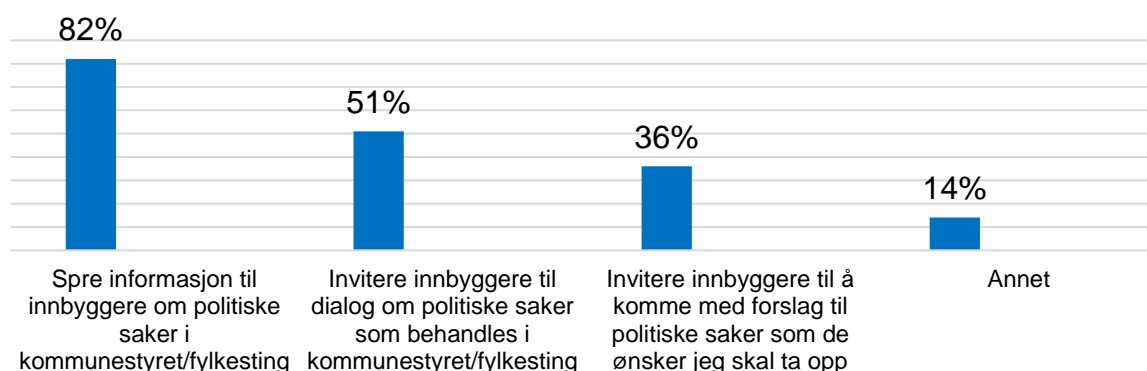
78 prosent oppgir at de foretrekker Facebook som verktøy til innbyggerdialog. Andelen folkevalgte som bruker Twitter, Instagram, LinkedIn eller andre sosiale medier er betydelig lavere. To av 10 folkevalgte oppgir at de ikke bruker SoMe til innbyggerdialog.



Figur 5. Norgesbarometerets Omnibus Flervalg. (N=2173). Jeg bruker følgende sosiale medier til innbyggerdialog.

Påstand: Jeg bruker sosiale medier som verktøy i følgende sammenhenger

82 prosent oppgir å bruke SoMe som verktøy til å spre informasjon til innbyggere om politiske saker i kommunestyret/fylkesting. Omtrent halvparten bruker SoMe for å invitere innbyggere til dialog om politiske saker, og 36 prosent bruker SoMe som verktøy for å oppfordre innbyggere til å komme med forslag til politiske saker de ønsker den folkevalgte skal ta opp.



Figur 6. Norgesbarometerets Omnibus Flervalg (N=2173). *Jeg bruker SoMe som verktøy i følgende sammenhenger.*

2.2. Form

For å kartlegge hvordan (form) innbyggerdialog- og medvirkning over Facebook arter seg, ble det gjennomført kvalitative intervjuer med 28 folkevalgte og 14 innbyggere i utvalgte kommuner. I tillegg ble det gjort en manuell kartlegging av Facebook-profilene til folkevalgte som deltok i et dybdeintervju.

Funn fra prosjektets første fase viste at Facebook er den mest brukte kanalen for innbyggerdialog- og medvirkning. I følgende faser er derfor begrepet SoMe-kanaler begrenset til å kun omhandle Facebook.

Innbyggerdialog- og medvirkning over Facebook arter seg gjerne gjennom en av følgende former, der de tre førstnevnte er langt vanligere enn de sistnevnte (se vedlegg V for eksempler):

2.2.1. Innbyggerne tar initiativ til dialog over «messenger»

I omtrent halvparten av tilfellene er det innbyggerne selv som tar initiativet til dialog. Dette skjer primært over «messenger», der innbyggeren henvender seg om en konkret sak. Som regel er innspill og henvendelser relatert til saker som lar seg løse på kort sikt, som; manglende gatelys, strømbrudd, eller snømåking. I slike saker veileder den folkevalgte innbygger via «messenger». Omfattende innspill og tilbakemeldinger på komplekse saker sendes normalt gjennom e-post.

2.2.2. Folkevalgte tar initiativ til dialog over «messenger»

Flere folkevalgte tar selv initiativ til dialog med innbyggerne over «messenger», gjerne på bakgrunn av at en innbygger i forkant har delt interessante tanker og meninger i kommentarfeltet til en statusoppdatering eller i åpent diskusjonsforum. Dialog over «messenger» foretrekkes dersom det er ønskelig å diskutere fritt, uten kommentarer og avbrytelser fra andre.

«Jeg tar gjerne enkelte diskusjoner videre i «messenger», for å hindre at andre kan diskutere. Det er mindre formelt og en enkel måte å kommunisere på»

Folkevalgt om innbyggerdialog på Facebook

2.2.3. Folkevalgte publiserer statusoppdateringer som fører til diskusjon

De fleste folkevalgte benytter Facebook som kanal for å spre informasjon om viktige saker i kommunen, som; byutvikling, barnehage, miljø, samferdsel, økonomi og lokalt anliggende saker. Typiske eksempler er **1)** informasjon om hendelser som skjer her-og-nå, som nye vedtak eller pågående saker (nye sykehjem, utbyggelser eller barnehageplasser), **2)** Informasjon om midlertidige hendelser i kommunen, som opplysninger om stengte veier, eller flom, **3)** Ros og skryt til innbyggere som har gjort noe positivt for lokalmiljøet, og **4)** Informasjon om politiske arrangementer de oppfordrer innbyggerne til å delta på.

Ofte refererer folkevalgte til en nettartikkel med link til mer informasjon. Flere av statusoppdateringene mangler en beskrivelse av hvorfor saken er viktig for innbyggerne og hvorfor den deles.

Til tross for at folkevalgte ikke etterspør innspill direkte, velger mange innbyggere å dele sine tanker og meninger i kommentarfeltet. På denne måten kan folkevalgte fange opp nyttig informasjon, og ta initiativ til videre dialog med enkelte innbyggere over «messenger». Eksempler er statusoppdateringer der innbyggerne deler meninger om kommunens eller fylkeskommunens oppgaver eller interessante forslag til løsninger på problemer og utfordringer.

«Sosiale medier gir bedre forståelse for hva som rører seg i samfunnet. Facebook fungerer som en møteplass der flere kan komme til orde og fremme hva de tenker».

Folkevalgt om Facebook som verktøy for innbyggerdialog

2.2.4. Folkevalgte oppfordrer til å dele innspill gjennom statusoppdateringer

Noen folkevalgte publiserer statusoppdateringer der de aktivt etterspør innspill og forslag fra innbyggerne, eksempelvis i forbindelse med en pågående sak i kommunen.

Eksempelvis legger folkevalgte ut statusoppdateringer der de beskriver en eksisterende ordning eller et nytt vedtak og spør innbyggerne om deres meninger og innspill (se flere eksempler i vedlegg V).

2.2.5. Folkevalgte oppfordrer til involvering gjennom Facebook-grupper

Noen få folkevalgte oppfordrer til dialog gjennom invitasjon til en åpen eller lukket Facebook-gruppe. Dette skjer gjerne dersom folkevalgte ønsker innspill i forbindelse med en pågående sak eller et brukertilbud i kommunen. Flere peker på at det er enklere å holde oversikt over innspill gjennom en egen gruppe, der innspill samles og bringes videre til parti/kommunestyret.

«En gang opprettet jeg en egen Facebook-gruppe for å samle innspill fra brukere av et konkret helsetilbud, som jeg senere viderefremmet til administrasjonen. Her fikk jeg mye verdifull informasjon!»

Folkevalgt om innbyggermedvirkning på Facebook

Det fremkommer ingen tilfeller der folkevalgte har benyttet Facebook som verktøy for innbyggermedstyring, og få bruker kanalen for å la innbyggerne bestemme hvilke saker som skal diskuteres.

Felles for intervjuobjektene er at Facebook benyttes som en lyttepost, der folkevalgte får god oversikt over hva som rører seg i befolkningen. Gjennom direkte henvendelser fra innbyggerne eller åpne diskusjoner og forum får folkevalgte innblikk i hvilke politiske saker som opptar innbyggerne og skaper engasjement. Flere opplever også at det å være tilstede på Facebook skaper økt nærhet til innbyggerne i egen kommune. I dette ligger at de med jevne mellomrom kan dele fra sin politikerhverdag, rose lokale initiativ, og ikke minst være tilstede ved behov og raskt respondere på henvendelser fra innbyggerne.

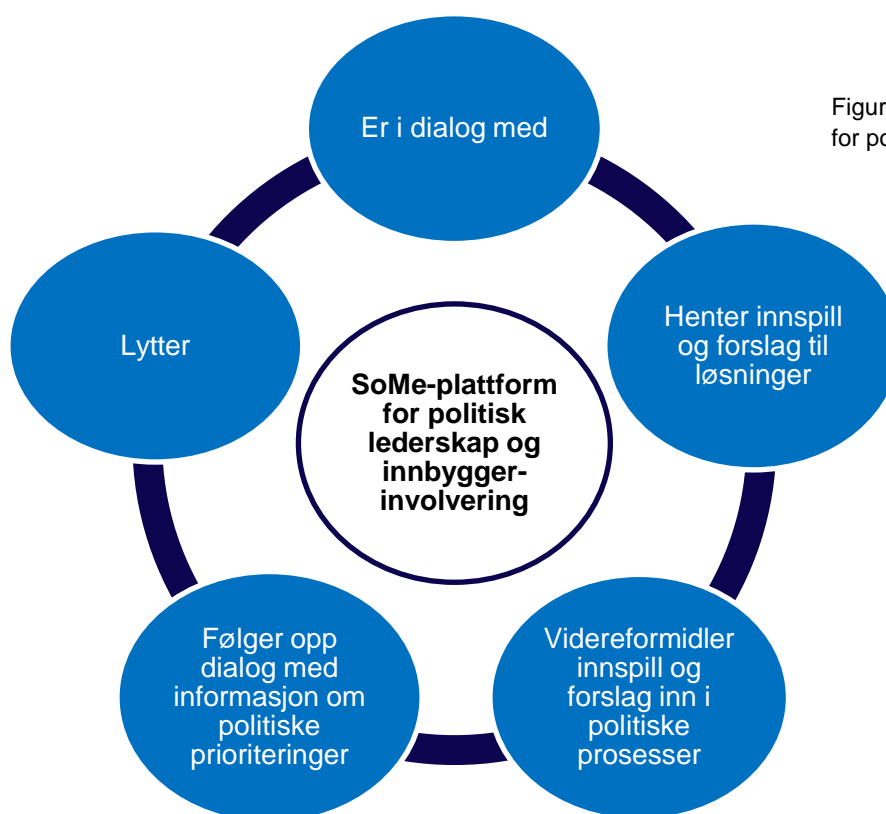
«Jeg er medlem av noen grupper, særlig beboergrupper for noen områder. Der deles saker som er aktuelt for nabolaget eller området, og hvor det er interessant å følge med på diskusjonene. En nyttig lyttepost, og et tilskudd til den øvrige samfunnsdebatten i avisen og slikt»

Folkevalgt om innbyggermedvirkning på Facebook

2.3. Beste Praksis

På bakgrunn av funn fra den kvalitative kartleggelsen, er det utarbeidet en guide for beste praksis, med formål om å vise til gode eksempler til videre inspirasjon og læring (se flere tips i vedlegg VI).

Folkevalgte som lykkes med å utøve politisk lederskap og dialog med innbyggerne via SoMe, har etablert en plattform der de aktivt informerer, inviterer og tar innspill fra folket videre inn i politiske prosesser. Beste praksis kjennetegnes ved at den folkevalgte evner å skape en toveis kommunikasjonsprosess, som kan beskrives gjennom en kontinuerlig fem-steps-modell.



Figur 7: SoMe-plattform for politisk lederskap

Den folkevalgte **lytter** til diskusjoner og kommentarer på Facebook, og fanger opp saker som opptar lokalsamfunnet. Gjennom daglig **dialog** med innbyggerne får folkevalgte nærmere kjennskap til aktuelle problemstillinger, og **henter innspill og forslag** til saker de kan følge opp videre i den politiske prosessen. Folkevalgte viser at innspill fra innbyggerne blir hørt, og tatt med i videre vurderinger. Gode innspill og forslag blir **videreformidlet** til parti og/eller kommunestyret. Den folkevalgte **følger opp dialog** med informasjon om hvor og hvordan innspill blir vurdert, og gir en begrunnelse for hva kommunestyret eller fylkestinget har besluttet. Dette er en kontinuerlig prosess, der folkevalgte igjen får tilbakemeldinger på bakgrunn av politiske prioriteringer og eventuelle nye vedtak.

Nedenfor følger en nærmere beskrivelse av **12 kjennetegn** på beste praksis.

Den folkevalgte:

1. Har en klar strategi for bruk av Facebook – generelt, men også konkret for innbyggerinvolvering

Den folkevalgte er klar over sin representasjonsrolle og lederrolle på sosiale medier. De har stilt seg noen konkrete spørsmål om formål og ønsket utfall, slike som: Hvorfor er involvering av innbyggere eller andre interessegrupper ønskelig? Hvem er det ønskelig å komme i dialog med? Når bør innbyggerne involveres (hvor i prosessen kan de påvirke saken)? Hvilken Facebook funksjon skal velges for å involvere innbyggerne (video, bilder, link, spørsmål, opprette gruppe eller en hendelse)?

2. Er bevisst sin egen rolle

Innbyggere kan ha vanskeligheter med å skille mellom rollen som privatperson og folkevalgt. Folkevalgte som lykkes på Facebook, er seg selv samtidig som de er oppmerksomme på sin rolle som offentlig person. Innbyggere opplever at deres valgte representant er den samme under kommunestyremøter, som på Facebook. Den folkevalgte har et bevisst forhold til hva han/hun ønsker å dele, og har satt tydelige rammer for aktivitet på Facebook.

LYTTER:

3. Skaper nærhet til innbyggerne

Den folkevalgte «viser seg frem» og minner innbyggerne om at han/hun er til stede som en lyttepost på Facebook. Den folkevalgte bruker Facebook som en plattform til å rose innbyggere eller lokale personer som har utmerket seg eller igangsatt et viktig initiativ. Andre ganger sender den folkevalgte en personlig bursdagshilsen til venner eller følgere. Innleggene bidrar til å styrke lokalsamfunnet og skape en følelse av samhold.

Den folkevalgte er bevisst på at mange innbyggere opplever det som ubehagelig å sende en venneforespørsel, og tar derfor initiativ selv. Etter venneforespørselen er godtatt, sender den folkevalgte en hyggelig hilsen over messenger med et «tak for sist» og «skulle du sitte inne med innspill om hvordan kommunen vår kan bli enda bedre, er det bare å ta kontakt».

ER I DIALOG MED:

4. Bruker et enkelt språk og forklarer saken tydelig

Ved å bruke et enkelt og tydelig språk, unngår den folkevalgte at utsagn misforstås. Den folkevalgte er bevisst på hvilken målgruppe han/hun henvender seg til, og justerer språkbruken deretter. I tillegg er den folkevalgte forsiktig med å bruke kilder fra ukjente avsendere, og fremstår saklig i sin sak. Den folkevalgte tar det ikke for gitt at innbygger har god kjennskap til saken, og gir alltid en kort beskrivelse av hvorfor innlegget blir delt. Det gjelder også når det henvises til nettartikler eller andre kilder.

5. Går aktivt inn i diskusjon om politiske saker med innbyggerne

Den folkevalgte deler jevnlig statusoppdateringer der han/hun ber om innspill til politiske saker i kommunen. For å sikre god deltakelse, beskrives saken i korte trekk. Den folkevalgte opplyser også om formålet med diskusjonen, samt hvor innspill tas videre.

6. Bruker lokale opinionsdannere for å skape økt engasjement

I tilfeller der den folkevalgte ønsker å nå bredt ut eller sliter med å få i gang en diskusjon, tagger han/hun lokale opinionsdannere som har en klar formening om temaet saken er knyttet til.

7. Deler varierende innhold

Den folkevalgte varierer mellom politiske, personlige og private statusoppdateringer, og tar i bruk ulike tekniske funksjoner. Eksempler er bruk av linker, bilder, videoer, direktesendinger, bildekarusell og enkle spørreskjemaer. Den folkevalgte har som regel at alt som deles på Facebook skal kunne stå i avisen morgenen etter.

HENTER INNSPILL:

8. Oppretter egne Facebook-arrangementer eller grupper

Dersom den folkevalgte ønsker å involvere innbyggerne i kommuneplaner eller andre større saker oppretter de egne Facebook-arrangementer eller grupper. I beskrivelsen av arrangementet/gruppen gir de en tydelig forklaring av planprosessen og formålet med å involvere innbyggerne. Det samme gjelder i tilfeller der den folkevalgte ønsker innbyggernes mening på en sak som allerede er utredet - og har klare alternativer. Ved å opprette «meningsmålinger», får den folkevalgte enkelt oversikt over innbyggernes ulike standpunkter.

9. Oppsøker ulike samfunnsgrupper

I tilfeller der kommunen har vedtatt utbygging av et område som vil påvirke mindre innbyggergrupper, oppsøker den folkevalgte berørte innbyggere over Facebook. Eksempelvis vil den folkevalgte søke etter bestemte Facebook-grupper som et idrettslag, for så å ta kontakt gjennom eget eller bekjentes nettverk. Den folkevalgte ser gjerne etter «felles venner» eller personer med «felles bekjente» og bruker disse som utgangspunkt for videre dialog.

I saker der det er ønskelig med forslag til løsninger fra bestemte grupper bruker folkevalgte funksjonen «Publikumsvelger» på Facebook. Gjennom publikumsvelger kan den folkevalgte lage vennelister basert på ulike kriterier, som alder, kjønn, interesser og sted. Ved å begrense det potensielle publikumet øker sannsynligheten for respons fordi målgruppen opplever innholdet som relevant.

10. Tar styring i debatten og håndterer usaklige kommentarer

Den folkevalgte tar ansvar for å føre en god debatt. Han/hun slår ned på usaklige argumenter og kraftig språkbruk. I tilfeller der diskusjonen ikke lenger oppleves som konstruktiv, avsluttes debatten.

Upassende kommentarer slettes og fjernes fra egen Facebook-profil. Den folkevalgte passer på å gi beskjed til den det gjelder.

VIDEREFORMIDLER INNSPILL:

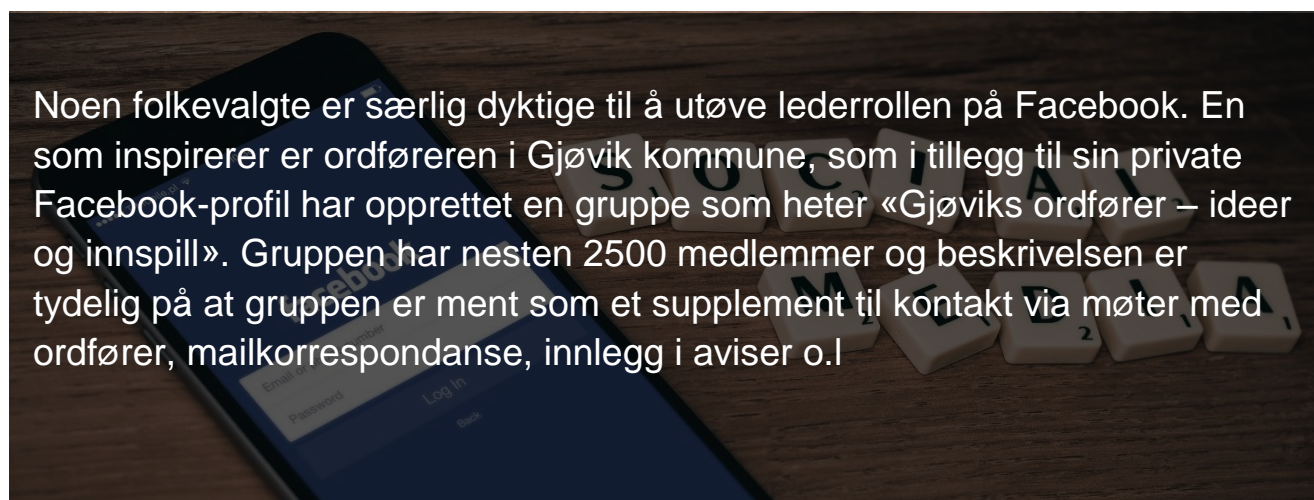
11. Tar innspill videre inn i politiske prosesser

Den folkevalgte viderefremidler innbyggernes innspill, behov og forslag inn i folkevalgte organer. På denne måten bidrar den folkevalgte til å sette dagsorden og utvikle lokalsamfunnet i tråd med befolkningens ønsker.

FØLGER OPP DIALOG:

12. Følger opp innspill underveis i diskusjonen

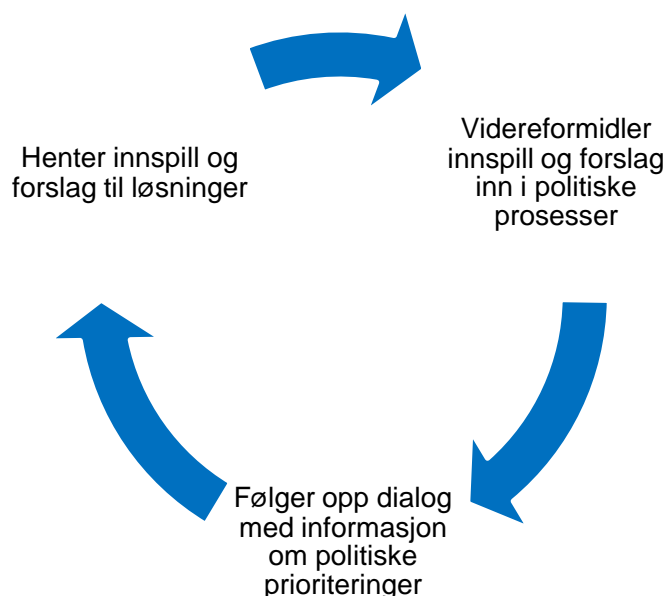
Når den folkevalgte oppfordrer innbyggere til å komme med innspill og løsningsforslag, setter de av tid til å følge opp diskusjonen. Kommentarer og innspill som er rettet mot den folkevalgte i form av spørsmål eller «tagging» følges alltid opp med svar eller oppfølgingsspørsmål. I tillegg til å følge opp enkeltinnspill, informerer den folkevalgte om utfallet av diskusjonen. Dersom folkevalgte publiserer informasjon uten oppfordring til innspill, gir han/hun en anerkjennelse til innbyggere som deler innspill i kommentarfeltet. På denne måten opprettholdes innbyggernes motivasjon til å ytre sine meninger eller fortsette en eventuell diskusjon.



3. Facebook som verktøy for å utøve lederrollen

Det har vært av interesse å se nærmere på hvordan folkevalgte kan bruke innspill over Facebook til å sette dagsorden og utvikle lokalsamfunnet i tråd med befolkningens behov. Eksempler på bruk er folkevalgte som stiller spørsmål, fremmer interpellasjoner eller forslag til politiske saker på bakgrunn av innspill de har fått fra innbyggerne gjennom «messenger» eller åpne diskusjoner på Facebook.

I dette kapitlet ser vi nærmere på hvordan folkevalgte kan bruke Facebook for å utøve lederrollen. Lederrollen omfatter i dette prosjektet folkevalgtes evne til å styre debatt, følge opp innspill og ta innspill og forslag videre inn i kommunale og fylkeskommunale organer. I denne sammenhengen har det også vært aktuelt å adressere i hvilken grad folkevalgte opplever utfordringer knyttet til representativitet og forholdet til rådmann.



Figur 8: Å utøve lederrollen på Facebook er en kontinuerlig prosess

3.1. Oppfølging av dialog og hvordan innspill bringes videre

Innbyggere som henvender seg til folkevalgte har en forventning om dialog og hurtig respons når den folkevalgte er aktivt tilstede på Facebook. Det er derfor viktig at folkevalgte sikrer god oppfølging av de som tar kontakt.

Blant folkevalgte som deltok i et dybdeintervju, oppgir seks av 10 at de normalt tar innspill videre til eget parti eller kommunestyret. To av 10 gjør det også kjent for administrasjonen, mens en av 10 oppgir at de som regel holder innspillene for seg selv.

Folkevalgtes metoder for å videreformidle innspill:

- Mindre saker løses gjerne på lavest mulig nivå.
- Saker av større betydning tas til gruppeleder eller parti, for deretter å bestemme videre prosess.
- Ved behov henviser folkevalgte til saksbehandler i administrasjonen.

- I unntakstilfeller der informasjonen berører rådmannens ansvarsområder, videresendes denne til rådmann.
- Innspill og forslag blir i noen tilfeller benyttet som tilleggsinformasjon i saker den folkevalgte bringer videre til kommunestyret.

«Det kommer an på sak og situasjonen, men saken er verdiløs dersom den ikke diskuteres videre eller deles med andre»

Folkevalgt om videreformidling av innspill over Facebook

Folkevalgte har gode retningslinjer for oppfølging av innspill som følge av at de selv aktivt har oppfordret til innbyggerinvolvering. Det samme gjelder for tilfeller der innbyggere henvender seg til den folkevalgte over «messenger» om en konkret sak.

Derimot viser undersøkelsen at det ligger et forbedringspotensial i å følge opp kommentarer og innspill til den folkevalgtes statusoppdatering.

3.1.1. Representativitet

Folkevalgte er bevisst på at de ikke evner å nå *alle* gjennom Facebook. For å sikre at grupper som ikke hever stemmen på Facebook også blir hørt, involverer folkevalgte innbyggerne gjennom flere kanaler. Facebook blir i den forstand sett på som en tilleggskanal for å hente inn verdifulle innspill og meninger, ikke som en talepost som ene og alene kan fremstille innbyggernes behov.

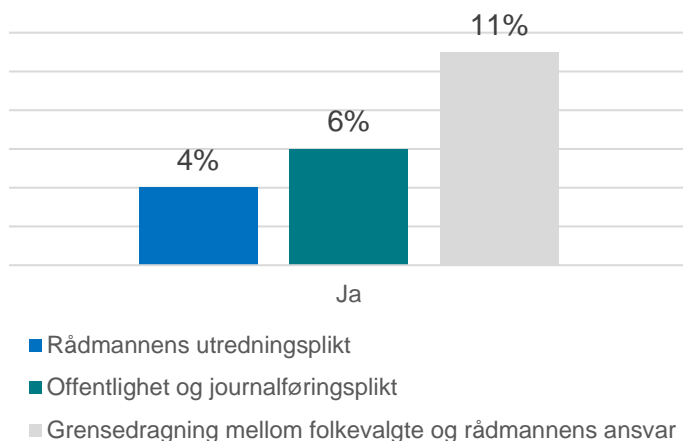
Rådmenn er tilsvarende opptatt av at folkevalgte må sikre at de får innspill fra grupper som blir berørt av eventuelle vedtak, men som ikke nødvendigvis lar høre fra seg via Facebook.

Generelt opplever folkevalgte få utfordringer knyttet til representativitet og flere poengterer at Facebook snarere gir mulighet til å også nå «nye» grupper, som ikke tar kontakt gjennom mer tradisjonelle kommunikasjonskanaler.

3.1.2. Rollekonflikt og ansvarsfordeling

Kun et fåtall av de folkevalgte har opplevd at bruk av SoMe har ført til utfordringer knyttet til forholdet til rådmann. Gjennom den kvantitative spørreundersøkelsen fremkommer det at 11 prosent har opplevd utfordringer knyttet til grensedragningen mellom folkevalgte og rådmannens ansvarsområde, 6 prosent til offentlighet og journalføring, og fire prosent til rådmannens utredningsplikt.

Folkevalgte er bevisst på ansvarsfordelingen mellom egen og rådmanns rolle, også på Facebook. Viktig informasjon som berører rådmannens ansvarsområde, videreformidles til rådmann. Flertallet oppgir også å være påpasselige med å dele innlegg som kan fremstå utleverende eller negativt rettet mot rådmann som enkeltperson.



Figur 9. Norgesbarometerets Omnibus (N=2173). Ettvalg. Har du opplevd at bruk av sosiale medier i arbeidet med politiske saker kan gi utfordringer knyttet til forholdet mellom deg som politikere og rådmannen, som for eksempel;

«Om rådmannen legger frem en innstilling, står folkevalgt fritt til å mene og dele som en vil. Likevel skal man ha respekt for rådmannens person, som alle andre.»

Folkevalgt om forholdet til rådmann

Rådmann om rollekonflikt

De fleste rådmenn mener at all informasjon som er offentlig, også må tåle debatt. Få tar kommentarer eller kritikk personlig, og tenker at ulike roller er årsaken til uenighet. Mange mener likevel at det er problematisk når folkevalgte fremlegger beskyldninger rundt rådmanns motivasjon. Noen rådmenn har selv opplevd ubehagelige hendelser der folkevalgte har kritisert rådmanns posisjon. Noen få har også opplevd at folkevalgte ytrer seg om andre folkevalgte på ufine måter. I helt ekstreme tilfeller har dette resultert i at enkeltpersoner har valgt å trekke seg som politikere.

«Jeg pleier å bli oppdatert raskt om det som skjer blant politikere. Både formelt og uformelt. Disse tingene foregår ikke lenge før det kommer til meg»

Rådmann om rapportering av innspill

3.1. Styre debatter

Folkevalgte som oppfordrer til innbyggerinvolvering i åpne forum på Facebook, har også et ansvar for at debatten føres på en konstruktiv måte. Flere av de intervjuede folkevalgte har vært vitne til at debatter på sosiale medier eskaleres til å handle om noe helt annet enn det som var utgangspunktet. Dersom folkevalgte selv står ansvarlig for å ha startet debatten forsøker de å moderere underveis og avslutter debatten dersom den ikke lenger oppleves som konstruktiv.

Debatter som eskaleres er mer tidkrevende, da folkevalgt må være tilstede for å korrigere underveis. Et fåtall av de folkevalgte har vært nødt til å blokkere folk på Facebook eller gi klar beskjed om uønsket oppførsel via telefon/SMS. Det fremkommer også ekstreme tilfeller der noen har trukket inn politikere familie og framført trusler over Facebook.

Flere folkevalgte har vært utsatt for ubehagelige hendelser på Facebook i form av nedsettende kommentarer eller usaklig kritikk. Resultatet er at mange har blitt ekstra forsiktige med hva de velger å dele. En tendens er at ufine kommentarer forekommer lengre ned i kommentarfeltet. Noen folkevalgte peker på at kvinnelige representanter, bestemte temaer og enkelte partier i større grad er utsatt for usaklige debatt.

Enkelte benytter Facebook som kanal for å klargjøre informasjon eller rette opp i misforståelser i pågående debatter som ikke nødvendigvis er igangsatt på eget initiativ. I noen tilfeller kan dette bidra til å skape aksept om valg som er tatt.

BRUK AV SOME
INN I FOLKEVALGTE
ORGANER

4. Bruk av SoMe inn i folkevalgte organer

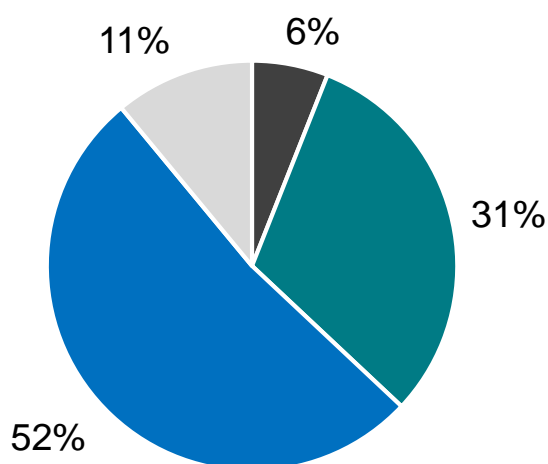
I følgende avsnitt presenteres funn knyttet til folkevalgtes bruk av SoMe inn i møter i folkevalgte organer, avgrenset til dialog med innbyggere eller pressgrupper. Det har vært av interesse å kartlegge i hvilket omfang og hvilken form slik dialog foregår.

Det har videre vært av interesse å undersøke hvilke utfordringer bruk av Facebook inn i folkevalgte organer kan gi med hensyn til ansvarfordeling mellom folkevalgte og rådmann/administrasjon. Det kan eksempelvis være utfordringer knyttet til rådmannens utredningsplikt, tilflyt av informasjon til alle folkevalgte i kommunestyret, åpenhet og journalføringsplikt, eller etiske dilemmaer.

4.1. Omfang

For å kartlegge omfang, ble det hentet inn data fra 2173 folkevalgte gjennom Norgesbarometerets omnibusundersøkelse. Utvalget er representativt for folkevalgte i Norge. Kartleggingen av omfanget er ikke begrenset til Facebook, men gjelder for alle typer sosiale medier.

Funn viser at 37 prosent av folkevalgte har opplevd at det pågår dialog mellom folkevalgte og innbyggere via sosiale medier under møter i kommunestyret/fylkesting i noen eller stor grad.



Figur 8. Norgesbarometerets Omnibus (N=2173). Skala. *I hvilken grad opplever du at det pågår dialog mellom folkevalgte og innbyggere via sosiale medier under møter i kommunestyret/fylkesting*

■ I stor grad ■ I noen grad ■ I liten grad ■ Vet ikke

4.2. Form

For å undersøke hvordan (form) folkevalgte fører dialog med innbyggerne over SoMe under kommunestyremøter/fylkesting, ble det gjennomført samtaler med 28 folkevalgte og 6 rådmenn. Dybdeintervjuene tok i hovedsak for seg bruk av Facebook. Nedenfor følger et utdrag av hovedfunn.

Det fremkommer at flere folkevalgte har opplevd at informasjon fra innbyggere underveis i kommunestyremøter er blitt brukt inn i den politiske debatten. Likevel er det tydelig at Facebook primært brukes som kanal til å spre informasjon, ikke til å drive aktiv dialog underveis i møter. Noen deler link til streaming av møtet på Facebook, som en oppfordring til at innbyggere kan følge med og komme med kommentarer underveis.

«Jeg bruker både Twitter og Facebook aktivt i møter. Brukes mer til å spre info og sitater fra møtet, og lite til konkret dialog. Samtidig mener jeg at dette er greit og bør utvikles. Møter streames allerede, hvorfor ikke også gå i dialog».

Folkevalgt om bruk av Facebook under møter i kommunestyret

De fleste folkevalgte stiller seg positive til at andre folkevalgte bruker Facebook som kanal for å spre informasjon om behandlinger under kommunestyremøter. Mange er også positive til innbyggerkontakt, og mener at all informasjon som er riktig og konstruktiv bør komme frem i lyset. Samtidig nevnes det av flere at ny informasjon på tampen av et vedtak bør behandles med varsomhet. Informasjon som er viktig for saken bør journalføres, og rådmann må foreta en nøye vurdering av nye innspill og eventuelt få saken utsatt.

Utfordringer

De fleste rådmenn opplever det som lite problematisk når folkevalgte bruker Facebook under kommunestyre- eller fylkestingmøter. Nye innspill fra innbyggere underveis i møtet blir i hovedsak regnet for å være verdifull informasjon. Likevel kategoriseres majoritetens av innspill over Facebook som tilleggsinformasjon, og sjeldent som ny, avgjørende informasjon i en beslutning. Eksempelvis har ingen av rådmennene opplevd at innspill har kunnet vippe en hel avstemming i siste sekund.

Selv om de fleste rådmenn og folkevalgte opplever innbyggerdialog under møter som positivt, nevnes det av flere at aktiv bruk av Facebook kan virke forstyrrende på resten av forsamlingen. Facebook-aktivitet må ikke stjele fokus og konsentrasjon om det som foregår i møterommet.

REFLEKSJONER OG VURDERINGER

5. Vurderinger og anbefalinger

Nedenfor presenteres våre vurderinger av folkevalgtes bruk av Facebook til innbyggerdialog- og involvering, samt våre anbefalinger til hvordan folkevalgte i større grad kan lykkes med å utøve representasjonsrollen og lederrollen på Facebook.

Potensialet ved å bruke Facebook som verktøy for innbyggerdialog- og medvirkning er betydelig større enn hva de fleste folkevalgte i dag benytter kanalen til. Enkelte peker på at manglende tid og kapasitet er sentrale årsaker til at mulighetsrommet ikke utnyttes til det fulle. En tredje mulig årsak er at folkevalgte, som et resultat av ufine kommentarer og usaklige innspill, kvier seg for å bruke Facebook som verktøy for å styre politiske debatter.

For å lykkes med å utøve politisk lederskap og dialog med innbyggerne over Facebook, er folkevalgte nødt til å sette av rikelig med tid – både til å dele, hente innspill, videreformidle og følge opp dialog. I hvilken grad folkevalgte anbefales å prioritere tid til innbyggerdialog- og medvirkning på Facebook, vil være avhengig av sammenlignet effekt ved innbyggerkontakt gjennom andre kommunikasjonsformer. En slik anbefaling vil være individuell, og påvirket av en rekke faktorer, som; størrelse på eget nettverk og hvorvidt de ønsker å dele personlige og private statusoppdateringer.

«Beste praksis» kjennetegnes ved at folkevalgte har skapt en møteplass der de er i dialog med innbyggerne over tid og bygger opp sin plattform. En forutsetning for å lykkes er at den folkevalgte deler godt innhold som gjør innbyggerne motivert til å engasjere seg i fremtidige diskusjoner. I tillegg bør den folkevalgte ha en klar strategi for hvilke saker de ønsker innspill på, hvem de ønsker skal gi innspill og når i prosessen de ønsker å involvere innbyggerne.

Tre grep for god innbyggerdialog på Facebook

På bakgrunn av funn fra undersøkelsene, pekes det på tre enkle grep som kan bidra til at folkevalgte i større grad lykkes med Facebook som verktøy for politisk lederskap og innbyggerdialog. Anbefalingene tar utgangspunkt i folkevalgte som bruker Facebook som et supplement til tradisjonelle involveringskanaler. Punktene er rangert etter grad av viktighet, der punkt en og to bør være en selvfølge for folkevalgte som ønsker å engasjere og være i dialog med innbyggere på Facebook.

Gi tydelige beskrivelser av statusoppdateringer

Folkevalgte kan bli bedre til å gi korte beskrivelser av sakene de refererer til i statusoppdateringene på Facebook. For å sikre god deltakelse i diskusjonen, bør det kort informeres om saken, hvorfor den deles og hvorfor den er viktig.

Oppfølging av innspill underveis i kommentarfeltet

Folkevalgte har et forbedringspotensial i å anerkjenne innspill som innbyggerne deler i kommentarfeltet. Det er viktig å signalisere at forslag og innspill blir sett og tatt i betraktning. Da øker også motivasjonen til å delta i fremtidige diskusjoner. Innspill som er direkte rettet mot den folkevalgte, bør følges opp med svar eller oppfølgingsspørsmål. Kommentarer og andre innspill kan følges opp med en bemerkelse, eksempelvis i form av «emoji-symboler».

Aktivt oppfordre til innspill og forslag fra innbyggere

Folkevalgte kan i større grad bruke Facebook som verktøy til å aktivt oppfordre innbyggere til å dele innspill eller komme med forslag til løsninger på politiske utfordringer. Dette gjelder særlig for oppfordring i form av direkte spørsmål i statusoppdateringer. I sistnevnte tilfelle, bør folkevalgte forklare hvorfor innspill er ønskelig, og hvor innspill tas videre.

VEDLEGG I

INTERVJUGUIDE - OMNIBUS

1. Jeg bruker følgende sosiale medier for å kommunisere med innbyggere i min kommune/fylke (flere svaralternativer er mulig)
 - Facebook
 - Twitter
 - Instagram
 - LinkedIn
 - Andre: Fyll inn
 - Bruker ikke sosiale medier

2. Hvordan stiller du deg til følgende påstand: Innbyggerdialog gjennom sosiale medier er nyttig for meg som folkevalgt (skala)
 - Helt uenig
 - Litt enig
 - Helt enig
 - Vet ikke

3. Jeg bruker sosiale medier som et verktøy i følgende sammenhenger: (Flere alternativer er mulig):
 - Spre informasjon til innbyggere om politiske saker i kommunestyret/fylkesting
 - Invitere innbyggere til dialog om politiske saker som behandles i kommunestyret/fylkesting
 - Invitere innbyggere til å komme med forslag til politiske saker som de ønsker jeg skal ta opp
 - Annet: Fyll inn selv.

4. I hvilken grad opplever du at det pågår dialog mellom folkevalgte og innbyggere via sosiale medier under møter i kommunestyret/fylkesting (skala)
 - I stor grad
 - I noen grad
 - I liten grad
 - Vet ikke

5. Har du opplevd at bruk av sosiale medier i arbeidet med politiske saker kan gi utfordringer knyttet til forholdet mellom deg som politikere og rådmannen, som for eksempel:
 - a. rådmannens utredningsplikt
 - b. offentlighet og journalføringsplikt
 - c. grensdragning mellom folkevalgte og rådmannens ansvar som sådan
 - d. Vet ikke
 - e. Nei
 - f. Annet: Fyll inn selv

6. Dette er en undersøkelse i regi av KS som ønsker å vite mer om hvordan folkevalgte bruker sosiale medier i dialog med innbyggere. Kan vi kontakte deg for å høre mer om dine erfaringer? Vennligst fyll inn e-post adresse.

VEDLEGG II

INTERVJUGUIDE - FOLKEVALGTE

Formålet med den kvalitative spørreundersøkelsen

Strukturerte kvalitative intervjuer gir oss mulighet til gå dypere inn på noen av spørsmålene fra Norgesbarometret. Slik kan kvalitative og kvantitative undersøkelsen komplementere hverandre.

Det er viktig å få eksempler på hvilke situasjoner kommunestyre-representanter opplever i sin hverdag. Vi vil også spørre om de har tips eller rutiner som kan være relevant for andre folkevalgte i deres hverdag.

Struktur og bakgrunnsspørsmål

Vi vil notere alder, verv og parti under intervjuet for å se om det finnes forskjeller mellom de ulike gruppene.

Hovedspørsmålene i intervjuguiden er formulert på en slik måte at de skal åpne opp for oppfølgingsspørsmål. De vil derfor fremgå som enkle og intuitive. Tanken bak er at intervjuobjektene kan svare kjapt og deretter reflektere over sitt svar.

Navn	
Alder	
Parti	
Verv	
Perioder	
Venner på facebook	

Del 1 Folkevalgtes bruk av sosiale medier - generelt

1. I din rolle som folkevalgt, hvilke sosiale medier bruker du i dialogen med innbyggerne, og hvor ofte? List opp ulike sosiale medier (Facebook, Twitter, Instagram)		
Flere ganger daglig		
En gang om dag		
Et par ganger i uken		
Sjeldnere		
Aldri		

Oppfølgingsspørsmål

Hvis Facebook, spør hvorfor/evt. hvorfor ikke?

Hva er fordelene med å bruke Facebook når du er folkevalgt?

Har den folkevalgte åpen/lukket profil? Hvorfor/hvorfor ikke?

Ble du mer aktiv på sosiale medier etter at du ble folkevalgt?

2. Hvordan bruker du sosiale medier som folkevalgt?	
Hvordan bruker du sosiale medier?	<i>Åpent svar</i>
Spre informasjon til innbyggere om politiske saker i kommunestyret/fylkesting	
Invitere innbyggere til dialog om politiske saker som behandles i kommunestyret/fylkesting	
Invitere innbyggere til å komme med forslag til politiske saker som de ønsker jeg skal ta opp	
Annet:	

Oppfølgingsspørsmål

Har du en strategi for hvordan du bruker sosiale medier?

3. Hvor godt føler du at du behersker Facebook som medium?	
Svært godt	
Godt	
Middels	
Svak	
Dårlig	

Oppfølgingsspørsmål

Sjekk Facebooksiden til den folkevalgte.

Utfordre på styrker, svakheter, og særlig ekkokamre og representativiteten.

Hvilke strategier har de for å unngå det?

Tenker du over algoritmen til facebook?

Bruker du video/bilder for å få flere kommentarer/Likes?

4 Tror du at innbyggerne i din kommune opplever at folkevalgtes engasjement i sosiale medier er positivt?	
Ja	
Nei	
Vet ikke	

Oppfølgingsspørsmål

Begrunn hvorfor..

Er det noe du som folkevalgt ikke bør dele på Facebook?

Tenker du over hva du bør dele/ikke dele av privat informasjon på Facebook?

Hva tror du innbyggerne som ikke er på Facebook mener om at folkevalgte bruker mye tid på Facebook?

5. Har du opplevd ubehagelig hendelser med sosiale medier som gjør at du vegrer deg for å bruke sosiale medier til innbyggerinvolvering?	
Ja, det skjer ofte	
Ja, men det skjer ikke så ofte	
Nei, det skjer ikke	
Nei, jeg tror ikke det	

Oppfølgingsspørsmål

Kan du gi eksempler på en situasjon som har eller potensielt kunne gjort det?

Del 2 Sosiale medier og innbyggerinvolvering

6. Tror du det er enklere for innbyggere å ta kontakt med deg på sosiale medier om politikk enn på andre måter som mail, telefon og personlig?	
Ja	
Nei	
Vet ikke	

Oppfølgingsspørsmål

Hvorfor det tror du? Eksempler på situasjoner

Hva med de innbyggerne som ikke er på Facebook – hva tror du de mener om dette?

7. Gjør sosiale medier den enklere for deg som folkevalgt å holde og ta kontakt med innbyggere i kommunen din?	
Ja	
Nei	
Vet ikke	

Oppfølgingsspørsmål

Hvordan gjør du det?

Har du noen gode eksempler der du har fått god kontakt med en innbygger eller en interessegruppe?

Hva med innbyggere som ikke er på Facebook, hvordan holder du kontakten med de?

8. Når opplever at du innbyggerdialog fungerer bra eller dårlig?

Oppfølgingsspørsmål

Utdyp og gi eksempler på saker der innbyggerinvolvering er viktig og når det ikke eventuelt er det?

9. Hvordan håndterer du innspill og informasjon fra innbyggere gjennom sosiale medier inn i politiske prosesser?	
Deler med parti/samarbeidspartier	
Deler det med hele kommunestyret	
Gjør det også kjent for administrasjonen	
Holder det for meg selv	
Ikke relevant spørsmål	

Oppfølgingsspørsmål

Hvorfor gjør du som du gjør?

Hvilke typer saker gjelder det?

Er det noen saker du informerer rådmannen om og andre du ikke informerer om?

Kan slike innspill og informasjon fra innbyggere som kommer gjennom sosiale medier påvirke forholdet til rådmannen?

10. Har du fått informasjon om kritikkverdige forhold i kommunen gjennom sosiale medier?	
Ja	
Nei	
Ikke relevant spørsmål	

Oppfølgingsspørsmål

Hvordan håndterer du dette? Varslingsplikt, anonymitet fra varsleren. Har dere gode rutiner for å håndtere slike ting? Har du tips til de som havner i en slik situasjon?

11. I noen kommunestyre har man opplevd at representanter diskuterer med innbyggerne underveis i møter og bruker informasjonen inn i debatten. Har du opplevd dette? e?	
Ja, det skjer ofte	
Ja, men det skjer ikke så ofte	
Nei, men jeg kjenner til at andre har opplevd det	
Nei, det skjer ikke	

Hvis dette skjer, hvordan opplever du det?	
Jeg opplever det som problematisk formelt sett	
Jeg opplever at det forstyrrer møtet og prosessene der	
Få inn et svar alternativ som berører pol – adm. for eksempel «informasjon om saker som skal behandles i kommunestyre bør gå via (eller være kjent for) administrasjonen.» Eller «bør innspill om saker i denne sammenheng gjøres kjent for administrasjonen»?	
Nei, det er ikke problematisk formelt sett	
Nei, jeg mener det er bra med innbyggerkontakt under møtene	

Utdypende spørsmål:

Hvorfor er det problematisk formelt sett?

Oppfølgingsspørsmål om de selv har benyttet Sosiale medier inn i møter?

<p>Forholdet mellom Rådmann og kommunestyrerepresentant.</p> <p>Er du bevist på at du gjennom sosiale medier kan komme til å utlevere rådmanns forslag og innstillinger?</p>

Del 3 Tips/råd om bruk av sosiale medier til innbyggerinvolvering

12. Kjenner du til lokale folkevalgte som er veldig god på å involvere innbyggere gjennom sosiale medier?	
Ja	
Nei	
Ikke relevant spørsmål	

Oppfølgingsspørsmål

Hva/hvorfor synes du er bra med måten det blir gjort på?

13. Er det temaer knyttet til bruk av sosiale medier og innbyggerinvolvering du som folkevalgt ønsker å vite mer om? (vi skal lage et idehefte...)

Oppfølgingsspørsmål:

Utdypende vurderinger

14. Har du tips til hva andre folkevalgte kan gjøre for å bedre dialog med innbyggere gjennom sosiale medier??

Oppfølgingsspørsmål:

Utdypende vurderinger

VEDLEGG III

INTERVJUGUIDE – RÅDMANN

Hvor god oversikt har du over folkevalgte i Skiens bruk av sosiale medier?

Har folkevalgte tatt kontakt med deg om saker som de har blitt informert om over sosiale medier?

Har dere i kommunen regler for journalføringen av folkevalgtes bruk av sosiale medier?

Hvordan står dette til utredningsplikten?

I noen kommunestyrer har man opplevd at det foregår debatter underveis i møtene. Hvordan oppleves dette?

Har du opplevd at du eller de ansatte er blitt omtalt negativt i sosiale medier, hva er innfor her?

Har du opplevd varslingsaker har kommet over sosiale medier?

Har du eller administrasjonen egen Facebook konto som brukes?

Har du noen tips eller råd til folkevalgte som vil bruke sosiale medier til innbyggerinvolvering?

VEDLEGG IV

INTERVJUGUIDE – INNBYGGERE

1. Hvordan stiller du deg til at lokalpolitikere og andre folkevalgte bruker sosiale medier for å snakke med innbyggere i kommunen?
 - a. Er dette positivt? I såfall, hvorfor/hvorfor ikke?
2. Kan du trekke frem noen folkevalgte som er spesielt flinke til å bruke sosiale medier?
 - a. Har du noen råd til folkevalgte som ikke er like flinke til å bruke sosiale medier»?
3. Kan du gi eksempler på Facebook-innlegg som du mener fungerer (skaper engasjement, gir økt innsikt i en sak etc.)?
4. Har du selv vært i dialog med folkevalgte gjennom sosiale medier?
 - a. Hvordan utartet dialogen seg? Har det primært vært snakk om å «like» eller dele innlegg, eller har du sendt messenger og/eller kommentert på innlegg?
5. Er terskelen lavere for å ta kontakt med folkevalgte gjennom sosiale medier?

VEDLEGG V

EKSEMPLER PÅ FUNN FRA DEN MANUELLE KARTLEGGELSEN

John Peter Hernes med Torleiv Broch-Austvoll og 35 andre.
29. januar · 🌐

Veldig fornøyd! Rogaland Høyre har vedtatt at vi vil arbeide for følgende formulering i Høyres program "Høyre vil ikke bygge ut de varige vemedede vassdragene, men vil legge til rette for øket kraftproduksjon gjennom oppgradering av gamle og eksisterende kraftanlegg og overføringslinjer." Klar melding fra kraftfylket Rogaland. 🇳🇴🇸🇯🇵🇳🇴



Liker · Kommenter · Del

👍👎👉 135

Nyeste ▾

1 deling

Peder Sjo Slettebø
27. februar · 🌐

Ein kan meina kva ein vil om traséval, fjordkryssing og alt det, men lat oss i det minste vera samde om at når vi først bygger veg så bygger vi skikkeleg veg. Ja til 4-felt! Kva i all verda er det med oss hordalendingar visst vi seier neitakk når regjeringa vil bygga motorveg til oss? Ingen andre fylke som hadde vore negative til det. Motorveg er dessutan vesentleg tryggare, folk dør svært skjeldan i møtekkollisjonar på ein motorveg. Bygg!



– Veldig fornuftig med firefeltsvei på hele E39

Regjeringa vil ikke følge fagrådet om å bygge færre firefeltsveier i Norge. – Ingen i dette landet vil si at de kjører på en overdimensjonert vei, sier statssekretær Tom-Christer Nilsen (H).

WWW.NRK.NO

Liker · Kommenter · Del

👍👎👉 126

1 deling

Vis 7 kommentarer til

Peder Sjo Slettebø
24. februar · 🌐

Veldig bra frå min gode partikollega Erlingur Nielsson i kommunestyret i gårl. Vi skal ta godt vare på kreftsjuke.



– Bør vera best i landet på kreftomsorg - Grenda

Erlingur Nielson (H) saknar kreftkoordinatoren, og meiner Kvinnherad bør ha som mål å vera best i landet på kreftomsorg. Rådmannen tykkjer på si side at ordninga med kreftsjukepleiarar er vel så god.

GRENDANO

Liker · Kommenter · Del

👍👎👉 50

Astrid Aarhus Byrknes
3. mars kl. 12:13 · 🌐

NTP - nasjonal transportplankva skal eg seie. Her er mykje bra, men eg kjenner også på ein stor skuffelse over at Nyborgstunnellen igjen er skjøvet ut i tid....Vi treng så sårt dette Samferdselsprosjektet i indre del av Bergen og fir Nordhordland og vi har vært så tolmødige lenge. Vi har stått på og kjempa, men kvifor blir ikkje dette prioritert ?? Eg må ta ein telefon eller to eller tre....Eg er også skuffa over at E39 Eikefet - Romarheim ikkje er med. Eit gryteklart prosjekt ,viktig for trafikksikringa og for forbindelsen langs Vestlandet .

Liker · Kommenter · Del

👍👎👉 102

Vis 33 kommentarer til

Astrid Aarhus Byrknes
5. mars kl. 18:29 · €

Jobbar meg igjennom alle desse meldingane frå innbyggjarane , lag og org, hovudtillitsvalde, råd og utval, born og ungdom, gjestebod osv.. om korleis ein må ha det i framtida . Eg er imponert 🙌 For eit arbeid og for eit godt grunnlag til oss i kommunestyret som skal utforme samfunnsplanen. TAKK alle saman . Har du gloymt noko?? Berre kom med innspel til meg 😊

Liker · Kommenter · Del

39

Ivar Johansen
3. mars kl. 13:44 · €

Forkjølelsen vant, og har slått meg ut. Det blir nok ikke noen årsmøtedeltakelse i Oslo SV for meg i dag og i morgen.

Liker · Kommenter · Del

55

Vis 34 kommentarer til

Ivar Johansen
9. mars kl. 07:43 · €

Oslo kommune og Oslo Universitetssykehus har nå inngått en samarbeidsavtale om gjennomføring av forprosjekt for ny storbylegevakt på Aker sykehus. Dette bør kunne bli veldig bra, og noe jeg heier på. Innspill til perspektiver som bør tas med på veien?

På vei til ny storbylegevakt på Aker sykehus
Gjennom 115 år har Oslo legevakt utviklet seg til en godt fungerende arena for samarbeid mellom Oslo kommune og spesialisthelsetjenesten. Pasientene har en dør inn til akutjenestene, og registrerer ikke på hvilket helsenivå tjenestene ytes. Det...

IVARJOHANSEN.NO

Liker · Kommenter · Del

Peder Sjo Slettebø
20. januar · €

Dagens gladyhet er at Husnes endeleg får hotell igjen! Og Kvinnherad kommune har medverka ganske tungt for at det skal skje.

I samband med bustadpakken, der kommunen får bygd bustader særleg tilpassa unge førstegongsetablerarar, kjøper vi no 14 leiligheter i eit heilt nytt bygg på hotelltomta, oppå gamle Vift.

Dette gir eigarane av hotellet mulighet og plass til å totalrenovera hotelldelen. Det vil dei no gjera. Heile bygget får ny fasade, og uteområdet blir fiksa.

For meg personleg er det veldig kjekt at hotelltomta, som lenge har vore ein verkebyll, får si løysing i min ordførarperiode. Nytt hotell med nytt leilighetsbygg blir eit løft for sentrum, og hotell har mange ynskt seg lenge. I den næraste tida er det gamle hotellet slik det framstår no historie.

Bustadpakken skal omfatta alle deler av kommunen, men vi starta med Husnes sentrum. At det som følge av den vert opprusta hotell er ein gledeleg tilleggseffekt eg er svært glad vi har fått til, og eg vil takka alle som har bidrege.

God helg!

Ny hoteldrift og nye husvære
Kvinnherad kommune investerer 30 millionar og kjøper 22 nye husvære i Husnes sentrum. Det utløyser òg oppussing av Husnes hotell.

MOBIL.KVINNHERINGEN.NO

Liker · Kommenter · Del

249

1 deling

Vis 18 kommentarer til

Kristine Enger har delt Randaberg kommune sin video.
7. januar · 🇳🇴

Sjekk den kaka! Var kjempegod. God helg ønskes dere alle med denne filmen fra flotte Tungenes fyr 😊



4 619 visninger

Randaberg kommune har lagt til en ny video: Kakefest for Maritimt vitensenter.
6. januar · 🇳🇴 Lik side

Skretting Norge har gitt tre millioner kroner til Maritimt vitensenter. Dette ble feiret med kake på Tungenes fyr fredag. <http://randaberg.kommune.no/.../Kakefest-for-Maritimt-vitens.../>

Liker · Del

👍👎👏 25

Petter N. Toldnæs - Venstre
13. februar · 🇳🇴

Det er svært viktig for framtiden til sykehuset i Flekkefjord å beholde det helhetlige tilbudet ved sykehuset. Det kirurgiske akuttilbudet må opprettholdes og videreutvikles. Venstre vil kjempe med nebb og klør for å beholde funksjonene i Flekkefjord. Jeg regner med at Agder-benken ikke forholder seg passive til dette.



Reduserer akuttkirurgi i Flekkefjord

Akuttkirurgien ved Sørlandet sykehus Flekkefjord må reduseres. Det foreslår administrerende direktør Jan-Roger Olsen overfor sykehusstyret på et allmøte for de ansatte mandag ettermiddag.

FVN.NO

Petter N. Toldnæs - Venstre med Ingrid Himberg og 4 andre på Kollektivt Krs.
16. mars kl. 19:55 · 🇳🇴

Denne uka har jeg vært så heldig å få en sniktitt i det kvinnelige gründerfelleskapet Kollektivt Krs som åpner dørene kl 10 til lørdag. Vi trenger flere som tør - og vi trenger flere kreative sjeler som denne gjengen! Takk for besøket - og masse lykke til med åpningen 😊



Liker · Kommenter · Del

👍👎👏 23

Kristine Enger
20. februar · 🇳🇴

Ingen kjedelige dager på jobb. Her testes den nye klatreveggen i Solbakken barnehage sammen med styrer Siv Tone Klüver. Kjekt møte med alle barna ble det også. De sang så flott flere kjente og kjære barnesanger for meg. Jeg fortalte barna historien om barnereglen Elle melle. Den ble kanskje fortalt litt i skumleste laget. Håper jeg ikke ødela nattesøvnen til noen. Herlige unger!



Liker · Del

👍👎👏 100

Ivar Johansen
2. mars kl. 08:01 · 🇳🇴

Kvalitetsarbeid er mangsidig: Vi må jevnlig spørre medarbeidere, beboere og pårørende hva som fungerer og hva som må forandres, og ta tak i det som kan gjøres noe med, med en gang. Ikke vente i ett eller to år. Store skjematessige beboer- og pårørendeundersøkelser er ikke nødvendigvis det beste. Ammerudlunden sykehjem skåret bra på beboer- og pårørendeundersøkelser, men var jo allikevel en katastrofe, sa jeg bl.a. i bstyret går.

Sykehjem: Viktig å måle faktisk, ikke følt, kvalitet

I gårshagens bystyremøte diskuterte vi kvalitet på sykehjem, og jeg sa blant annet: "Kvalitetsarbeid er mangsidig, og kan ikke takles ved at eksterne konsulentfirmaer lager noen rapporter eller stunts...."

IVARJOHANSEN.NO



Liker · Kommenter · Del

👍👎👏 9

Robin Martin Kåss 😊 føler seg strålende på [Uræddløypa](#).
14. februar · Porsgrunn, Telemark · 🌐

En ordfører bør ikke bare sitte på rådhuset, så i ettermiddag tok jeg utekontor



Liker Kommenter Del

👍👎👏 235

Kristine Enger
25. januar · 🌐

Her er nok en innovativ bedrift i Randberg vi kan være stolte av - Domstein Sjømat A/S. Kjekt å kunne gratulere dem med førstepris under Det Norsk Måltid. Jeg har aldri holdt i en sjøkreps før. Fikk faktisk lære hvordan jeg skulle skille en hunnkreps fra en hannkreps, når hunnkrepsene ikke har rogn. Hørte rykte om at sjøkrepsene var levert av deg, Tor Bernhard Harestad? Ypperlig kvalitet var det i alle fall - spill levende sjøkreps!



"Herremåltid" fra Domstein - Randaberg Kommune
Tidligere denne måneden vant Domstein Sjømat AS i Randaberg en av førsteprisene under Det Norske Måltid sin kåring av norsk mat.
RANDABERG.KOMMUNE.NO

Liker Del

👍👎👏 43

Ivar Johansen har delt Oslo kommune sitt arrangement.
27. februar · 🌐



MÅT BYRÅDENE TIL IDÉMØTE OM FREMTIDENS OSLO
3. MARS kl. 13:00
570 personer er interessert · 174 personer skal

Liker Kommenter

Astrid Aarhus Byrknes har lagt til 2 nye bilder.
10. januar · 🌐

I kveld takkar eg for ein god dag på jobben 😊 frukostmøte med næringslivet, gode innspel og dyktige mennesker. Kjekt å vere vertskap med gode Nina Bognøy . Så styremøte og ikkje minst ullmøte❤️ med bla Hillesvåg ullvarefabrikk og Øyvind Myhr som eg heier på. Ull er gull og vi har stort potensiale for meir næringsutvikling, turisme og identitetsbygging gjennom norsk ull. Kjekt å vere på besøk hos Ostereidet Skulemusikk i ettermiddag saman med kultursjefen og hans twistutskytar reiskap som de ser på bildet 😊 eg legg meg tilfreds over ein innhaldsrik dag. God natt 🌙



Liker Kommenter Del

👍👎👏 100

1 deling

Robin Martin Kåss har lagt til 3 bilder og en video — 😊 følte seg strålende på [Brevik Oppvekstsenter](#).
1. mars kl. 13:37 · Porsgrunn, Telemark · 🌐

Nå er vi endelig i gang med å bygge nye Brevik oppvekstsenter!! Mktig investering på 170mill kr.
Det skal være ferdig i bruk fra 1. august 2018.
Det bygges med plass til 82 barnehagebarn og 200 skoleelever. Idrettshallen vil være 21 x 32 meter.



VEDLEGG VI

TIPS TIL BRUK AV FACEBOOK TIL INNBYGGERDIALOG

Tips fra Innbyggere

- Kommuniserer et tydelig standpunkt
- Setter dagsorden
- Gir en saklig fremstilling av ulike saker, også i ordsiftet med andre politikere og velgere
- Viser frem initiativer i nærmiljøet
- Gir innblikk i hverdagen til en politiker
- Kommenterer innlegg fra andre politikere
- Publisere enkle, korte innlegg som er lett å få med seg og som ikke er for polert
- Fremstår som folkelig og troverdig i sin sak
- Engasjerer gjennom eget engasjement for sine hjertesaker

Tips fra folkevalgte

- Stå for alt du gjør
- Gi respons (til innbyggere, gode initiativer o.l.)
- Bruk personverninnstillingene for å beskytte deg selv)
- Les over innlegg flere ganger før du publiserer
- Unngå bruk av ironi, det kan lett misforstås
- Forklar standpunktet ditt tydelig før du deler et innlegg eller en sak
- Vær folkelig, personlig og bruk humor
- Bruk bilder og illustrasjoner
- Varier innleggene, ikke legg ut samme type saker igjen og igjen
- Vær bevisst på din egen rolle, du har aldri fri fra rollen som folkevalgt.
- Unngå at profilen blir deprimerende og svart, legg også ut positive saker
- Spør en kollega om hva han/hun tenker om innlegget før du legger det ut
- Ikke utlever enkeltmennesker
- Unngå å bli for opphengt i «likes», det er ikke alltid ensbetydende med et godt politisk innlegg
- Unngå å love innbyggere saker og ting du ikke kan holde
- Trekk deg ut av debatter som ikke lenger er konstruktive og saklige i formen
- Husk å lytte!
- Ønsker du å bygge relasjoner, er du nødt til å sette av tid
- Høytlesning fra partiprogrammet er totalt uinteressant - si noe uventet
- Ikke skriv i beruset tilstand

Fra rådmann til folkevalgt

- Ikke generaliser enkeltuttalelser til universelle sannheter.
- Slå ned på usaklig språkbruk og ikke la debatten skli ut.
- Vær bevisst din rolle! Hvordan ønsker du å balansere rollen som folkevalgt vs. Individ.
- Etisk reglement gjelder også på sosiale medier.
- Ha en klar strategi «Hva skal jeg være med på, når skal jeg si ifra, hva skal jeg unngå»
- Vær tilstede, ta i bruk mulighetene og engasjere deg.
- Unngå å skrive innlegg i beruset tilstand eller legge ut ting på tidspunkter som ikke passer seg
