



**LUNDS**  
UNIVERSITET

# Demokrati i den digitala sfären

En kvalitativ studie om invånardialog  
på Helsingborgs stads Facebooksida

Författare: Johanna Johansson

Handledare: Birgitta Ericson

Kandidatuppsats SOCK04, 15 hp

Sociologiska institutionen, vårterminen 2017

# Sammanfattning

I det här arbetet behandlas invånardialog på det sociala mediet Facebook. Jag har genomfört en studie av hur Helsingborgs stad använder sin Facebooksida för att föra en dialog med invånarna samt hur denna dialog ser ut i praktiken. Genom att göra en kvalitativ intervju med officiella representanter för Helsingborgs stad, en kvalitativ innehållsanalys av dialogen på sidan och granska styrdokument har jag fått en bild av hur kommunen använder sin Facebooksida för att föra en dialog med invånarna samt hur de förhåller sig till de olika regler, riktlinjer och policys som finns kring dialog och kommunikation med invånarna på sociala medier. Resultatet av studien har visat att Helsingborgs stad använder sin Facebooksida främst för att erbjuda information och service till invånarna. Sidan ger också möjlighet till en ostrukturerad dialog mellan invånare och kommunen, mellan invånare själva samt i vissa fall mellan invånare och beslutsfattare. Även om Helsingborgs stad oftast inte använder sin Facebooksida för en traditionell invånardialog, där staden för en dialog med invånarna kring deras åsikter och synpunkter i en viss fråga, så används den ändå som ett demokratiskt verktyg med flera olika funktioner.

## Nyckelord

Invånardialog, medborgardialog, kommunikation, Facebook, sociala medier, demokrati

## Abstract

In this study I have adressed the topic of citizen dialogue on the social network Facebook. I have conducted a study of how the city of Helsingborg use their Facebook page to communicate with the citizens and how they relate to the different rules, guidelines and policies that exist about dialogue and communication with the citizens on social media. The result of the study has shown that the city of Helsingborg use their Facebook page mostly for offering information and service to the citizens. The page also offers a possibility of an unstructured dialogue between the citizens and the city, between citizens themselves and in some cases between citizens and decision makers. Even though the city of Helsingborg rarely use their Facebook page for a traditional, structured citizen dialogue, where the city communicates with the citizens in order to recieve their views and opinions in a certain matter, it is still used as a tool for democracy with several different functions.

## Keywords

Citizen dialogue, Facebook, communication, social media, democracy

# Innehåll

<b>1. Inledning</b> .....	<b>1</b>
1.1 Bakgrund.....	1
1.2 Syfte.....	1
1.3 Frågeställning.....	2
1.4 Tidigare forskning .....	2
1.5 Avgränsningar.....	3
1.6 Definition av begrepp.....	4
1.7 Uppsatsens disposition.....	5
<b>2. Teoretisk referensram</b> .....	<b>6</b>
2.1 Den offentliga sfären och deliberativ demokrati.....	6
2.2. Internet och det demokratiska samhället.....	7
2.3 Kritik mot Habermas teorier.....	8
<b>3. Metod</b> .....	<b>10</b>
3.1 Metodval.....	10
3.2 Kvalitativ intervju.....	10
3.2.1 Urval.....	10
3.2.2 Tillvägagångssätt.....	11
3.2.3 Analys av intervjumaterialet.....	12
3.2.4 Etiska överväganden.....	12
3.2.5 Kritik mot intervju som metod.....	12
3.3 Kvalitativ innehållsanalys.....	12
3.3.1 Urval och tillvägagångssätt för datainsamling.....	13
3.3.2 Analys av det insamlade materialet.....	13
3.3.3 Etiska överväganden.....	13
3.3.4 Kritik mot innehållsanalys på internet.....	14
3.4 Styrdokument från Helsingborgs stad.....	15
3.5 Validitet och reliabilitet.....	15
<b>4. Analys</b> .....	<b>16</b>
4.1 Dialogen mellan kommunen och invånare på Facebook.....	16
4.2 Facebook som ett demokratiskt verktyg.....	21
4.3 Facebook – en offentliga sfär?.....	23
4.4 Möjligheter och begränsningar med invånardialog på Facebook.....	24
<b>5. Slutsats</b> .....	<b>26</b>
5.1 <i>Hur använder sig Helsingborgs stad av sin Facebooksida för att föra en dialog med invånarna?</i> .....	26
5.2 <i>Vad finns det för mål och riktlinjer kring invånardialog på sociala medier och hur efterlevs de i praktiken?</i> .....	26
<b>6. Förslag på framtida forskning</b> .....	<b>28</b>
<b>7. Referenser</b> .....	<b>29</b>
7.1 Litteratur.....	29
7.2 Elektroniska källor.....	30
7.3 Styrdokument.....	30
<b>8. Bilagor</b> .....	<b>31</b>
8.1 Dialoger på Facebook.....	31
8.2 Intervjuguide.....	39

# 1. Inledning

I inledningen kommer jag först att ge en kort beskrivning till bakgrunden till det här arbetet. Jag kommer därefter att redovisa syftet och frågeställningen som jag utgår från i arbetet. I de följande avsnitten tar jag upp tidigare forskning kring ämnet, avgränsningar, definition av begrepp samt till sist behandlar jag uppsatsens disposition.

## 1.1 Bakgrund

Invånardialog, eller medborgardialog som det också kallas, är ett ord som idag används i många olika sammanhang även om definitionen inte alltid är helt tydlig. Att invånare på ett enkelt sätt ska kunna komma i kontakt med kommunen som de är bosatta i, är idag något som de flesta av oss tar för givet. Men är det lika självklart att invånare i en kommun också ska ha möjlighet att komma med kritik, tycka till i olika frågor och få vara med och påverka när beslut ska fattas?

Framväxten av internet och sociala medier har förändrat de sätt på vilka vi kommunicerar med varandra, och även hur vi tar kontakt med företag, organisationer och offentliga verksamheter. En av internets styrkor är just att det ger möjligheter till tvåvägskommunikation mellan människor över hela världen på ett sätt som inte funnits tidigare. När är allt fler människor använder sig av sociala medier ses det idag som något självklart att även kommuner ska finnas tillgängliga för att kommunicera med sina invånare genom de här kanalerna. Facebook är en av många kanaler som öppnat upp nya möjligheter för kommunikation och dialog mellan beslutsfattare och invånare. Att internet är en plats där människor, oavsett vem de är, kan göra sina röster hörda gör att det ofta talas om internet som ett demokratiskt medium (Meldré 2002). Men vad erbjuder internet och sociala medier egentligen invånare för möjligheter när det gäller att vara med och påverka beslut som fattas? Syftet med det här arbetet är att titta närmare på hur invånardialog mellan en kommun och dess medlemmar kan fungera på sociala medier, vilket jag kommer beskriva närmare under nästa rubrik.

## 1.2 Syfte

I det här arbetet behandlar jag invånardialog på sociala medier, det vill säga hur sidor som till exempel Facebook kan användas av en kommun för att kommunicera med invånarna och ge dem möjlighet till att vara med och påverka det som händer i kommunen. För att kunna göra en analys av detta fenomen har jag valt att rikta in mig på Helsingborgs stad för att se hur de använder sig av sin Facebooksida för att föra en dialog med stadens invånare. Jag vill ta reda på vilka riktlinjer och

mål Helsingborgs stad har kring invånardialog via sociala medier. Jag vill även studera hur invånardialogen på sociala medier fungerar i praktiken genom att utgå från den dialog som sker mellan kommunen och invånare på Helsingborgs stads Facebooksida. Den teoretiska utgångspunkt jag använt i det här arbetet är synen på internet, och Facebook, som en *offentlig sfär* som genom dialog och diskussion ger invånare möjlighet till inflytande och påverkan. Enligt detta synsätt ses internet och sociala medier som verktyg som skapar förutsättningar för den *deliberativa demokratin*, en samrådande form av demokrati som bygger på rationell debatt och kommunikation.

För att besvara min frågeställning har jag använt mig av en kombination av kvalitativa metoder. Jag har bland annat genomfört en kvalitativ intervju med Erik Larsson, demokratisamordnare och Martina Röhmer, kommunikationsansvarig för sociala medier på Helsingborgs stad. Syftet med intervjun är att ta reda på hur Helsingborgs stad använder sig av sina sociala medier för att föra en dialog med invånarna. Jag har även använt mig av styrdokument från Helsingborgs stad för att mer specifikt kunna se vilka mål och riktlinjer som finns kring invånardialog och kommunikation i sociala medier. Slutligen har jag gjort en kvalitativ innehållsanalys av utvalda dialoger mellan kommunen och invånare på Helsingborgs stads Facebooksida för att på detta sätt kunna få en bild av hur dialogen sker i praktiken.

### **1.3 Frågeställning**

- *Hur använder sig Helsingborgs stad av sin Facebooksida för att föra en dialog med invånarna?*
- *Vad finns det för mål och riktlinjer kring invånardialog på sociala medier och hur efterlevs de i praktiken?*

### **1.4 Tidigare forskning**

I sin doktorsavhandling i statsvetenskap 2004 studerade Joachim Åström hur kommuner i Sverige använder internet som en del av den demokratiska processen och vad detta får för konsekvenser för invånarnas möjligheter till politiskt deltagande. Resultatet av Åströms studie visade att framväxten av internet lett till stora förhoppningar att den politiska demokratin skulle förnyas och förändras. Viljan finns alltså hos beslutsfattare att använda den nya teknologin för att förbättra de demokratiska möjligheterna för medborgare. Åström (2004) menar dock att även om viljan finns, är steget från det till att beslutsfattare faktiskt tar initiativ till att förändringar ska ske stort. Studien visade att det finns många svårigheter för kommuner som vill använda den nya tekniken, vilket

sätter käppar i hjulet för kommuner när det gäller att utnyttja hela potentialen i de nya verktygen.

Håkan Sandström (2002), doktorand i medie- och kommunikationsvetenskap, diskuterar varför resultatet från studier har visat att internet, både i Sverige och internationellt, mestadels använts som en kanal för att nå ut med information och ge service istället för att föra en dialog med invånare. En potentiell förklaring till varför internets möjligheter inte helt utnyttjats är enligt Sandström en syn på medborgaren som ”i första hand aktiv brukare och konsument av tjänster och som politiskt intresserad och engagerad i andra hand” (Sandström 2002, 248). Sandström menar att det också kan bero på en brist på ekonomiska, personella eller kunskapsmässiga resurser. En annan förklaring han ger är att politiskt ansvariga och kommunikationsansvariga endast till viss del använder sig av dessa kanaler för att föra en dialog med invånarna, eftersom det finns en rädsla för att den traditionella, effektiva beslutsprocessen kan ”störas” av ett alltför utvecklat invånarengagemang.

Det är dock viktigt att påpeka att de studier som Sandström baserar sina uttalanden på är från 2001 och tidigare, och både internet såväl som sociala medier har sedan dess utvecklats i mycket snabb takt samtidigt som allt fler människor får tillgång till dessa kanaler. Det blir på så sätt viktigare än någonsin för kommuner att också finnas i sociala medier och vara tillgängliga för invånarna. Det är därför intressant att ta reda på hur en svensk kommun idag använder sig av sociala medier för att kommunicera med sina invånare och ge dem möjlighet till inflytande.

## **1.5 Avgränsningar**

När jag började med det här arbetet var jag intresserad av att ta reda på hur invånardialog kan användas av en kommun idag för att föra en dialog och kommunicera med invånarna. För att göra arbetet genomförbart och överskådligt valde jag att inrikta mig på en kommun. Helsingborgs stad använder sig, enligt deras hemsida, till stor del av olika sociala medier för att kommunicera med invånarna, och av denna anledning ansåg jag det vara intressant att se hur dialogen mellan staden och invånarna fungerar på dessa kanaler.

Helsingborgs stad använder sig alltså av flera olika sociala medier för att nå ut med information och föra en dialog med invånarna. Några av dessa kanaler är Facebook, Twitter, Instagram och Bambuser. Staden har både ett antal så kallade stadsgemensamma sociala medier, som alltså är gemensamma för hela staden, samt specifika kanaler som de olika förvaltningarna själv ansvarar för. I det här arbetet har jag valt att fokusera på kommunens stadsgemensamma Facebooksida. Att jag endast valde en kanal beror på att arbetet annars hade blivit för stort och oöverskådligt, samt att

Facebook är en kanal som ger goda möjligheter till en tvåvägskommunikation mellan kommunen och invånarna. Det är alltså inte endast kommunen som informerar på sidan, utan det finns även möjligheter för invånare att ställa frågor samt komma med åsikter och synpunkter. Därför ansåg jag att det kunde ge mig en bra bild av dialogen mellan kommunen och invånarna.

## 1.6 Definition av begrepp

I det här avsnittet kommer jag att behandla några av de begrepp som används ofta i arbetet och förklara dess betydelse.

### *Invånardialog*

Invånardialog, eller medborgardialog som det också kallas, är ett begrepp som syftar till att beskriva en dialog som sker mellan beslutsfattare och invånare i en kommun. I det här arbetet har jag valt att använda mig av begreppet invånardialog. Detta på grund av att detta begrepp, till skillnad från medborgardialog, inte förutsätter ett medborgarskap utan gäller alla invånare i en kommun. Syftet med invånardialogen är att invånarna ska få möjlighet att tycka till om och påverka i olika frågor som rör kommunen.

### *Kommunikation*

Enligt Nationalencyklopedin betyder begreppet kommunikation ”en överföring av information mellan människor, djur, växter eller apparater” (Nationalencyklopedin, 2017). Man brukar tala om två typer av kommunikation. *Envägskommunikation* är en enkelriktad form av kommunikation mellan en sändare och en mottagare, exempelvis massmedier som TV eller radio.

*Tvåvägskommunikation* är en kommunikation som går i två riktningar, det kan till exempel handla om två personer som samtalar med varandra.

### *Demokrati*

Begreppet demokrati innebär en styrelseform där folket styr. Ordet kommer från grekiskans *demokratia*, som är ett samansatt ord av demos (folk) och kratos (styre). En förutsättning för att en stat ska vara demokratisk är att det i någon form råder politisk jämlikhet mellan människorna (Held 1997).

### *Sociala medier*

Sociala medier är medier där människor kan kommunicera och samtala med varandra på internet. Exempel på sociala medier är Facebook, Instagram och Twitter.

## *Facebook*

Facebook är ett socialt medium där medlemmar har möjlighet att skapa en sida och kommunicera med andra genom deras sidor. På Facebook kan både privatpersoner, företag och offentliga verksamheter skapa sina egna sidor. På dessa sidor kan besökare bland annat välja att göra egna inlägg, ”gilla” något (det vill säga trycka på gilla-knappen för att visa att de tycker att något är bra) eller bara ta del av det material som finns på sidan.

## **1.7 Uppsatsens disposition**

Jag kommer att börja med att ge en förklaring till den teoretiska referensram och viktiga begrepp som jag har utgått från i mitt arbete. Därefter kommer jag att behandla de metoder som använts vid insamlingen av material, och motivera varför dessa metoder valts. I nästa avsnitt analyserar och diskuterar jag det empiriska materialet utifrån min teoretiska utgångspunkt. Slutligen presenterar jag min slutsats och i det sista avsnittet ger jag förslag till framtida forskning med liknande ämnen.



## 2. Teoretisk referensram

Nedan följer en beskrivning av den teoretiska referensram som jag har utgått från i mitt arbete. Jag har börjat med en kort beskrivning av några av Jürgen Habermas viktiga begrepp som jag har som utgångspunkt, bland annat *den offentliga sfären* och *deliberativ demokrati*. Därefter har jag tagit upp några olika perspektiv på internets roll i ett demokratiskt samhälle, bland annat de som menar att internet kan vara med och skapa förutsättningar för en deliberativ demokrati. Under nästa rubrik behandlar jag argumenten för att internet kan ses som en offentlig sfär som ger invånare möjlighet till politiskt inflytande. Slutligen diskuterar jag även en del av den kritik som lagts fram mot Habermas demokratiska modell.

### 2.1 Den offentliga sfären och deliberativ demokrati

Den tyske sociologen och filosofen Jürgen Habermas menar att vårt moderna samhälle kännetecknas av en kommunikativ rationalitet mellan människor. Enligt Habermas har den mänskliga kommunikationen en rationellt förpliktigande karaktär och har förmågan att samordna handlingar (Eriksen och Weigård 2000). Den språkliga dialogen konstruerar en gemensam verklighetsuppfattning hos de som kommunicerar med varandra, och den här verklighetsuppfattningen styr människors handlingar, menar Habermas: ”Interaktionsdeltagarna använder sådana utsagor i kommunikativa akter med vilka de vill uppnå en inbördes förståelse av sin situation så att de samfällt kan koordinera sina inbördes handlingsplaner” (Habermas 1996, 125). Det är denna typen av handlande som Habermas (1996) kallar för det *kommunikativa handlandet*.

Habermas har en positiv syn på den kommunikativa rationalitetens roll i det moderna samhället. Han menar att den ger möjlighet att ”öka förnuftet och frihetens spelrum” (Eriksen och Weigård 2000). Habermas menar alltså att det moderna samhället bygger på en rationell debatt, som sker i den *offentliga sfären*. Här kan medborgarna mötas och diskutera med varandra för att komma fram till gemensamma beslut. Människor får därmed också en möjlighet att ställa staten och makthavarna ansvariga för sina beslut och handlingar. I den offentliga sfären finns det ingen annan auktoritet än den som går att finna i den rationella diskussionen, det vill säga det talade ordet (Eriksen och Weigård 2000).

Habermas förespråkar alltså en demokrati som bygger på det fria samtalet, och rationell kommunikation mellan människor. Habermas kallar den här modellen för en *diskursteoretisk*

*deliberativ demokratimodell*. Modellen avser, enligt Eriksen och Weigård (2000, 143) ”ett styrelseskick sådant att medborgarna styr sig själva genom deltagande i rättsligt institutionaliserade lagstiftningsprocesser och där bara utfall som kan vinna allas bifall i en fri diskussion är legitima”. Den diskursteoretiska modellen av deliberativ demokrati skiljer sig från andra varianter då den bygger på en föreställning om en gemensam vilja, eller en *allmänvilja*. En enighet bland medborgare måste argumenteras fram genom rationell debatt, och är inte något som bara kan tas för givet. Modellen bygger alltså på *deliberation* istället för *aggregation*, menar Eriksen och Weigård (2000). Diskussionen ska alltid vara det första steget, även innan eventuella beslutsmetoder väljs.

## 2.2 Internet och det demokratiska samhället

David Held (1997) menar att ett demokratiskt samhälle bygger på en politisk jämlikhet mellan medborgare. Även om det antika Aten anses vara en demokrati uteslöts bland andra kvinnor, slavar och invandrare från möjligheten att delta i den politiska beslutsprocessen. Den politiska jämlikheten gällde endast en del av befolkningen; fria, vuxna män och en stor del av befolkningen hade därmed inget att säga till om. Det är lätt att föreställa sig internet som en utopi där sådana orättvisor inte kan finnas - människor kan inte uteslutas på grund av faktorer som till exempel kön eller etnicitet, utan alla människor får möjlighet att delta på lika villkor. Möjligheten att vara anonym ger användaren makten att bestämma själv vem hen vill utge sig för att vara (Meldré 2002).

Att internet har möjliggjort för människor över hela världen att påverka och göra sina röster hörda är inget nytt. Enda sedan starten har internets roll i ett demokratiskt samhälle diskuterats flitigt. Även om internet gör det möjligt i praktiken att skapa en så kallad *elektronisk direktdemokrati*, där alla medborgare får möjlighet att delta i de politiska beslutsprocesserna, är det inte troligt att denna utopi kommer att bli verklighet. Synen på internet som endast ett av många verktyg för den *representativa demokratin* kan ses som raka motsatsen till idén om den elektroniska direktdemokratin. Med det här synsättet ses internet helt enkelt som ännu ett ”verktyg för politisk och demokratisk ’business as usual’” (Olsson 2002, 208). De enda möjligheter som internet erbjuder är enligt detta synsätt att demokratin eventuellt kan rationaliseras och effektiviseras.

Ett tredje perspektiv på internets möjligheter för demokratin är idén om att internet är ett verktyg som är med och etablerar den deliberativa demokratin. Som tidigare nämnts är den deliberativa demokratin en samrådande form av demokrati som kan utgå från den representativa demokratin, samtidigt som den kan innehålla inslag av den elektroniska direktdemokratin (Olsson 2002). Sandström menar att synsättet på internet som ett verktyg för att etablera den deliberativa

demokratin, eller den *starka* demokratin, ger möjlighet för invånare att engagera sig och påverka: ”För den starka demokratin blir det angeläget att ge medborgarna möjligheter att samtala om och agera i gemensamma angelägenheter, medborgarens roll är opinionsbildarens i första hand och funktionerna för IT blir information, service och diskussion” (Sandström 2002, 250).

## 2.3 Kritik mot Habermas teorier

En del kritik som framförts mot Habermas teorier menar att idén om den offentliga sfären inte passar in i det moderna samhället. Den nya tekniken, menar dessa kritiker, har skapat nya förutsättningar för kommunikation och interaktion. Kritikerna argumenterar för att mediernas påverkan på det sociala och politiska livet inte kan granskas genom Habermas teorier, som främst fokuserar på ett fysiskt möte mellan människor. Diana Saco (2002) håller inte med om denna kritik, utan diskuterar hur Habermas teorier om den offentliga sfären kan användas för att förstå internets roll för demokratisk delaktighet hos individer. Saco (2002, 69) menar att det inte krävs ett fysiskt möte mellan människor, utan internet kan ses som ett offentligt rum som kan skapa förutsättningar för en deliberativ demokrati:

*Is that what matters for Habermas's notion of a spatialized democracy is not the physical co-presence of others, but rather the existence of shared social spaces (...) that teach and encourage a kind of communicative exchange that is public in orientation, equally accessible, subject to normative standards of evaluation, and rational-critical.*

Att individer ses i ett fysiskt rum är alltså inget krav för att offentliga sfärer med möjligheter till demokratisk delaktighet skapas, enligt Saco (2002). Den offentliga sfären på nätet kan ge möjlighet för alla människor att delta på lika villkor och med mindre risk för diskriminering på grund av faktorer som till exempel kön, etnicitet eller ålder, menar hon. Saco menar dock att det finns problematiska aspekter av Habermas ideala bild av demokratin som måste lyftas fram. Denna idealbild av samhället baserades ursprungligen på en exkludering av bland annat kvinnor och män utan utbildning. Habermas demokratiska modell bygger på att det finns en klyfta mellan den offentliga och privata sfären, något som kan vara problematiskt då kvinnor traditionellt har varit begränsade till det privata rummet, med begränsade möjligheter att medverka i den offentliga debatten (Saco 2002).

Craig Calhoun (1992) menar också att Habermas ursprungliga begrepp ”den offentliga sfären” från 1962 är problematiskt, då liknande begrepp används inom feminismen för att förklara hur kvinnor

exkluderats från allting som är utanför ”den privata sfären”, eller familjesfären. När begreppet används i det här syftet menas staten, den officiella ekonomin av betalt lönearbete och arenor av offentlig diskurs. Calhoun (1992) menar dock att Habermas begrepp kan vara användbart för att ge en beteckning på en arena i moderna samhällen där politiskt deltagande skapas genom det talade ordet. Det är platsen där medborgare diskuterar och debatterar om deras gemensamma affärer, och är alltså en institutionaliserad arena för diskursiv interaktion. Denna arena är begreppsmässigt åtskild från staten, det är en plats för produktionen och cirkulationen av diskurser som kan vara kritiska mot staten. Den är också åtskild från den officiella ekonomin på så sätt att det inte är en arena för marknadsrelationer utan en plats för diskursiva relationer; för debatt och diskussion istället för en plats att köpa och sälja. Habermas teorier är användbara för att hålla isär dessa olika begrepp, menar Calhoun (1992), något som han menar är nödvändigt för att förstå demokratisk teori.

### **3. Metod**

För att samla in material med syfte att besvara min frågeställning har jag använt tre olika metoder: en kvalitativ intervju med Erik Larsson, demokratisamordnare och Martina Röhmer, kommunikationsansvarig för sociala medier på Helsingborgs stad. Jag har även gjort en kvalitativ innehållsanalys av utvalda dialoger på Helsingborg stads Facebooksida. Slutligen har jag i analysen använt mig av tre styrdokument från Helsingborgs stad som rör kommunikation, sociala medier samt invånardialog.

#### **3.1 Metodval**

Jag har alltså använt tre metoder för att samla in material och analysera detta. Jag valde de här tre metoderna eftersom jag ansåg att det material jag skulle samla in genom metoderna tillsammans skulle ge en bra bild av hur Helsingborgs stad använder sin Facebooksida för att föra en dialog med invånarna samt hur denna dialog kan se ut i praktiken. Att enbart göra en intervju eller en innehållsanalys hade troligtvis gett en ensidig bild av ämnet som jag vill studera, och det hade inte varit tillräckligt för att besvara min frågeställning. Jag valde även att komplettera de två metoderna med att granska styrdokument från Helsingborg stad för att få en tydligare bild av de övergripande målen och riktlinjerna som gäller för dessa frågor.

#### **3.2 Kvalitativ intervju**

För att ta reda på hur Helsingborgs stad själva ser på sin invånardialog på Facebook och vad de vill uppnå med denna, gjorde jag en kvalitativ intervju med två officiella representanter för Helsingborgs stad som är ansvariga för dessa frågor: Erik Larsson, demokratisamordnare, och Martina Röhmer, kommunikationsansvarig för sociala medier i Helsingborgs stad. En av fördelarna med att använda kvalitativ intervju som metod är, enligt Østbye (2003), bland annat att forskaren kan få tillgång till information som annars är svår att få tag på. En annan fördel är att metoden är lämplig att kombinera med andra metoder. I det här arbetet har jag kombinerat intervjun med en kvalitativ innehållsanalys samt att jag även använt mig av styrdokument från Helsingborgs stad.

##### **3.2.1 Urval**

Målet med intervjun var som tidigare nämnts att få en bild av hur Helsingborgs stad själva ser på sin invånardialog via sociala medier. Vid kvalitativa intervjuer är syftet inte att få fram statistisk generaliserbar kunskap, som är fallet i kvantitativa analyser. Urval av undersökningspersoner sker antingen genom att forskaren väljer dem, eller att de väljer sig själva och urvalen är små, menar

Anne Ryen (2004). Syftet med urvalet är att ”få tillgång till handlingar och händelser som ses som relevanta för undersökningens problemställning” (Ryen 2004, 77). För att hitta en informant med kunskap inom det område jag var intresserad av att undersöka, tog jag kontakt med Helsingborgs stad och förklarade syftet med mitt arbete. Jag blev då hänvisad till Erik Larsson som alltså är demokratisamordnare i Helsingborgs stad. Erik Larsson föreslog att även Martina Röhmer skulle vara med på intervjun, då hon är kommunikationsansvarig inom området sociala medier.

### **3.2.2 Tillvägagångssätt**

Det finns många typer av kvalitativa intervjuer, från helt öppna till helt och hållet strukturerade. Jag har i det här arbetet valt att använda mig av den *semistrukturerade*, eller delvis strukturerade intervjun. Före intervjun hade jag bestämt vissa ämnen som intervjun skulle komma att handla om. Fördelen med den semistrukturerade intervjun är, enligt Dalen (2015) att forskaren inte behöver begränsa sig till vissa bestämda frågor utan har möjlighet att vara öppen och låta samtalet ha sin egen gång. Eftersom båda informanterna deltog i intervjun blev denna mer som ett samtal än en traditionell intervju, då informanterna diskuterade med varandra och även ställde frågor till varandra. Detta är något som inte hade varit möjligt i en helt strukturerad intervju.

Jag hade alltså före intervjun utarbetat en intervjuguide med frågor som fungerade som utgångspunkt för intervjun. Meningen med intervjuguiden är att ta fram centrala teman och frågor som utgår från problemformuleringen, enligt Dalen (2015). Frågorna i intervjuguiden utgick från min frågeställning och förhoppningen var att de skulle ge mig en bild av hur Helsingborgs stad ser på invånardialog via sociala medier; bland annat vad syftet är med den, hur de vill att den ska fungera och vad som kännetecknar en god dialog med invånarna i sociala medier.

Intervjun genomfördes den 27 februari 2017 och varade totalt i cirka 1 timme och 30 minuter. Före intervjun informerades informanterna om uppsatsens syfte och de godkände att intervjun skulle komma att spelas in för att kunna transkriberas. Att båda informanterna deltog i intervjun upplevde jag som positivt då intervjun blev mer som ett samtal, vilket gav upphov till spontana diskussioner kring ämnet. Enligt Østbye (2003) är just detta en av gruppintervjuns fördelar; att den ger en möjlighet för samtal att utvecklas som forskaren kanske annars inte fått chansen att ta del av. Jag upplevde det också som en fördel att intervjun var med två informanter, då de genom sina olika yrkesområden gav två olika perspektiv på frågor kring dialog och kommunikation på sociala medier.

### **3.2.3 Analys av intervjumaterialet**

Efter intervjun genomförts och jag hade transkriberat materialet, så började jag med själva bearbetningen och tolkningen av det. Att koda materialet är en vanlig utgångspunkt när man arbetar med kvalitativt material, menar Bryman (2002). Kodningen börjar ofta redan vid insamlingen av data. Med kodning menas att forskaren går igenom materialet och sedan sätter namn eller etiketter på teoretiskt viktiga delar. Jag gick igenom mitt material, det vill säga intervjuutskriften, för att välja ut de delar som jag ansåg var viktiga för att besvara min frågeställning. Bryman (2002) menar att kodningen är ett första steg för att skapa teorier och kodningen är något som ständigt förändras och omvärderas under arbetets gång.

### **3.2.4 Etiska överväganden**

Vid alla metoder måste forskaren förhålla sig till vissa forskningsetiska regler, och detta gäller även för intervjuer, enligt Dalen (2015). De som är relevanta i det här fallet är krav på samtycke, krav på att bli informerad samt krav på konfidentialitet. Informanterna har före intervjun informerats om uppsatsens syfte och frågeställning samt att intervjun kommer att spelas in för att kunna transkriberas. Informanterna har även godkänt att deras namn och yrkestitlar finns med i uppsatsen.

### **3.2.5 Kritik mot intervju som metod**

Ahrne och Svensson (2015) tar upp några av intervjuens svagheter, bland annat att bilden som den ger av det fenomen man studerar är begränsad. Ett annat problem med intervjuer, enligt Ahrne och Svensson (2015) är hur man ska tolka det en person säger i en intervju. Vad betyder egentligen det som sägs, och kan man vara säker på att det informanten säger stämmer överens med verkligheten? I det här fallet gäller det en intervju med demokratisamordnare och kommunikationsansvarig inom sociala medier i Helsingborgs stad. Informanterna är alltså väl insatta i sina respektive områden och därför kan den information de ger anses vara relevant. Metoden kombineras dessutom med innehållsanalys av den dialog som sker på Helsingborg stads Facebooksida, för att få en bild av hur invånardialogen fungerar i praktiken.

## **3.3 Kvalitativ innehållsanalys**

För att ta reda på hur dialogen mellan invånare och Helsingborgs stad på Facebook kan se ut i praktiken har jag gjort en kvalitativ innehållsanalys av en del av dialogen som finns på sidan. Jag har gjort ett urval av den dialog som jag ansåg vara intressant för att besvara min frågeställning, och jag har sedan tolkat och analyserat den för att försöka hitta de underliggande budskapen och meningarna i texten.

### **3.3.1 Urval och tillvägagångsätt för datainsamling**

Enligt Ostbye utgår textanalysen från intresset hos den som analyserar den. En textanalys kan liknas vid en dialog där analytikern ska ställa frågor till texten som sedan ska besvaras med hjälp av texten samt de begrepp och teorier som är utgångspunkt för analysen (Ostbye 2003). I det här fallet var jag intresserad av att ta reda på hur dialogen mellan invånare och Helsingborgs stad kan fungera på Facebook. Totalt valde jag ut fyra olika dialoger att använda i analysen och jag valde de dialoger som jag ansåg vara intressanta för att besvara min frågeställning. Jag försökte att få med olika typer av dialoger för att kunna ge olika exempel på hur dialogen mellan invånare och kommunen kan se ut på Facebook. När jag valde ut material ville jag att det skulle vara aktuellt och relativt nytt, därför gick jag inte längre bak i tiden än fyra månader när jag samlade in materialet. Jag valde just fyra dialoger eftersom jag ansåg det vara tillräckligt för att besvara min frågeställning. Syftet var alltså inte att de dialoger som valdes skulle vara representativa för alla dialoger, utan istället att ge en bild av hur några olika dialoger på sidan kan se ut i praktiken.

### **3.3.2 Analys av det insamlade materialet**

För att analysera den dialog som sker mellan invånare och kommunen på Helsingborgs stads Facebooksida har jag gjort en kvalitativ innehållsanalys, vilket enligt Alan Bryman (2002) innebär att forskaren söker efter bakomliggande teman i det material som ska analyseras. När det gäller analys av medietexter görs det vanligtvis en åtskillnad mellan kvalitativ och kvantitativ innehållsanalys, enligt Østbye (2003). I det här fallet ansåg jag att det var lämpligast att använda kvalitativ innehållsanalys, då mitt syfte är att ta reda på hur dialogen mellan Helsingborgs stad och invånarna kan se ut i praktiken. För att kunna göra detta måste jag titta närmare på dialogen och försöka förstå vad det är som både invånarna såväl som Helsingborgs stad försöker förmedla genom sin kommunikation.

### **3.3.3 Etiska överväganden**

Ett etiskt problem med forskning på nätet, speciellt när det gäller att studera historiskt material, är att det är svårt att få samtycke hos personerna som ligger bakom materialet. Martin Berg (2015, 85) diskuterar just det här dilemmat som är vanligt vid netnografisk forskning. Han menar att det kan vara svårt att definiera hurvida interaktion och kommunikation ska betraktas som privat eller inte. Berg (2015) menar att då det är svårt att ta fram generella forskningsetiska principer som gäller för alla forskning på nätet, måste principerna istället vara anpassade till det specifika projektet. Syftet med det textmaterial som finns på nätet är oftast inte att vara underlag vid forskning. Detta



kan förstås ses som en fördel då det kan ge en möjlighet att ta del av en spontan kommunikation eller interaktion, till skillnad mot om den hade varit strukturerad av forskaren. Samtidigt är det av naturliga skäl svårare att nå upp till kravet om informerat samtycke när det gäller detta material (Berg 2015).

Även om det är svårt att bestämma generella etiska riktlinjer för forskning på nätet, har Association of Internet Researchers (AoIR 2012) tagit fram frågor som är specifika för internet, och som därför kan vara lämpliga att utgå i från vid etnografiska överväganden kring ett forskningsprojekt på internet. Frågorna handlar bland annat om vilka som involveras i studien, projektets eventuella fördelar respektive skaderisker samt hur resultat från projektet presenteras. De här frågorna har jag använt som utgångspunkt när jag funderat över hur jag ska ta hänsyn till forskningsetiska principer när det gäller det material som jag samlat in på nätet (Berg 2015). I det här fallet gäller materialet inlägg som har skrivits på Helsingborg stads Facebooksida. Det är dels anställda på Helsingborgs stad och dels invånare, eller andra personer som av någon anledning valt att göra inlägg på sidan. Sidan är öppen och det är fritt fram för alla att gå in och läsa innehållet där. Därför är det rimligt att anta att de som gjort inlägg på sidan har varit medvetna om att det de skrivit kan komma att läsas av många. De flesta är inte anonyma utan har med för och efternamn samt bild på sig själva, vilket även syns när de kommenterar på Helsingborg stads Facebooksida. Det är alltså troligtvis inte fråga om en privat kommunikation där känslig information framkommer. Jag har trots detta valt att göra personerna anonyma i arbetet, genom att ta bort efternamn och profilbilder på dem. Att använda detta material är av stor vikt för att ha en grund för min analys och besvara min frågeställning och det kan inte ersättas med något annat. Därför har jag bedömt att fördelarna med att använda materialet är fler än de potentiella riskerna det kan medföra för de personer som det berör.

### **3.3.4 Kritik mot innehållsanalys på internet**

Martin Berg (2015) beskriver i boken *Netnografi* hur man ska gå till väga och vad man kan tänka på vid insamling av material på nätet. Eftersom interaktionerna som jag valt att studera inte pågår aktivt just nu utan är längre bak i tiden kan det innebära vissa problem, menar Berg. Ett av dessa problem är att det blir svårare att få en bra bild av den sociala dynamiken som rådde i sammanhanget när interaktionen skedde. Ett annat problem när det gäller historiskt material är att det kan vara svårtolkat, då det exempelvis kan finnas information som har tagits bort eller ändrats. Det är särskilt problematiskt när det gäller Facebook, menar Berg, vilket beror på hur sidan är strukturerad. Två personer som kommunicerar med varandra där behöver inte alls se och uppleva samma saker, då de kanske har olika vänner och helt olika referenspunkter att förhålla sig till när de

interagerar med andra på sidan. Hur man själv tolkar en interaktion som sker på nätet är alltså inte alltid lika självklart för någon annan, och det är något som jag har haft i åtanke när jag gjort innehållsanalysen. (Berg 2015)

### **3.4 Styrdokument från Helsingborgs stad**

De tre styrdokument som jag har använt som grund i min analys är *Kommunikationspolicy* (Helsingborgs stad, 2008), *Att arbeta med invånardialog i Helsingborgs stad* (Helsingborgs stad, 2016) samt *Instruktioner för sociala medier* (Helsingborgs stad, 2017). Alan Bryman (2002) beskriver hur dokument från statliga myndigheter kan användas som grund i en analys. En fördel med detta är att materialet kan ses som autentiskt och meningsfullt. Samtidigt bör man, enligt Bryman (2002), ha en viss försiktighet när man använder materialet och man kan inte utan vidare behandla det som en skildring av verkligheten. I det här fallet är materialet intressant då jag har använt det som en utgångspunkt i analysen av det kvalitativa materialet. När jag har använt materialet har jag haft en kritisk hållning till det som står i dokumenten och inte utgått från att det som står i dokumenten helt och hållet speglar verkligheten.

### **3.5 Validitet och reliabilitet**

Enligt Ostbye (2003) talas det ofta om tre begrepp när det handlar om att bedöma metodkvaliteten i ett forskningsprojekt: *generalisering*, *validitet* och *reliabilitet*. När det gäller kvalitativa metoder är resultatet av dessa för det mesta inte generaliserbara och representativa på samma sätt som vid kvantitativa metoder. Trots detta kan begreppen reliabilitet och validitet användas vid kvalitativ metod, menar Østbye (2003). Med reliabilitet menas i vilken grad databehandlingen är tillförlitlig medan validitet handlar om hurvida arbetet på ett riktigt sätt lyckas svara på den överordnade frågeställningen. Jag valde att spela in intervjun, något som kan öka den metodologiska reliabiliteten i forskningsarbetet och även stärka validiteten, menar Østbye (2003). Detta är på grund av att utskriften från den inspelade intervjun ger möjlighet för forskaren att inte bara söka efter samband, utan även att nytolka materialet om det behövs senare. Eftersom de två informanterna i intervjun är officiella representanter för kommunen och ansvariga för sina respektive områden kan den information som framkom genom intervjun rimligtvis anses vara relevant. Vad gäller den kvalitativa innehållsanalysen, är syftet här inte heller att generalisera utan att ge exempel på hur några olika dialoger kan se ut genom att tolka hur kommunen och invånare skriver. Den kvalitativa innehållsanalysen krävs för att kunna svara på den överordnade frågeställningen om hur dialogen kan se ut i praktiken, och stärker således validiteten i arbetet.

## 4. Analys

I det här avsnittet kommer jag att, utifrån min frågeställning, analysera och reflektera kring det material jag samlat in genom intervjun, den kvalitativa innehållsanalysen samt styrdokumenterna från Helsingborgs stad med utgångspunkt i den teoretiska referensram jag tidigare beskrivit.

### 4.1 Dialogen mellan kommunen och invånare på Facebook

Av intervjun med Erik Larsson och Martina Röhmer framgår att invånardialog är något som är till för alla som på något sätt kommer i kontakt med Helsingborgs stad eller deras verksamheter.

Invånardialog ger möjlighet för kommunen att komma närmare invånarna och lyssna på vad de har att säga, menar Erik Larsson. Han förklarar att definitionen av invånardialog i Helsingborgs stad är en strukturerad dialog kring en specifik fråga, där syftet är att tillsammans med invånarna lösa ett problem eller att utveckla verksamheten. Men det finns även en mer ostrukturerad dialog, som till exempel ofta sker mellan kommunen och invånare på sociala medier.

Martina Röhmer menar att dialogen som sker på Facebook kan se väldigt olika ut. Det kan vara allt ifrån att en invånare ”gillar” något till att någon ger respons på ett inlägg som staden har lagt ut. Dialogen på Facebook kan även initieras av invånare, enligt Röhmer, genom att en besökare till exempel gör ett inlägg på Facebooksidan och det då uppstår ett samtal eller en diskussion. Syftet med dialogen på sociala medier är dels att nå ut med relevant och aktuell information till invånarna och andra som kommer i kontakt med staden. Meningen med informationen är också att skapa ett intressant innehåll, som gör att invånare blir intresserade och vill engagera sig. Det andra syftet är att utveckla kommunens verksamhet och därför måste de finnas tillgängliga för människor i olika kanaler, däribland sociala medier, menar Röhmer. Kommunen ska till exempel svara på synpunkter eller frågor från invånarna. Det sker alltså främst ostrukturerad dialog mellan kommunen och invånare på Helsingborgs stads Facebooksida. Även om Helsingborgs stad ibland initierar dialog med invånarna på Facebook där de har möjlighet att tycka till om någon viss fråga, så är det för det mesta inte tal om viktiga eller avgörande frågor, menar Erik Larsson. Det kan istället handla om mer öppna frågor, som inte ger invånaren några löften om att just de ska få vara med och bestämma.

Flera av de dialoger som jag har granskat i den kvalitativa innehållsanalysen är just ostrukturerade dialoger. En av dessa dialoger, från den 17 mars 2017 (se bilaga 8.1), börjar med att kommunen går ut med en information kring att blommor ska sättas ut i staden och en invånare passade då på att kommentera inlägget och ställa sin fråga. Invånaren är uppenbart missnöjd och det är tydligt att hon

vill ha en förändring. Kommunen svarar på inlägget relativt snabbt, efter en dag, och bekräftar på ett personligt och trevligt sätt att de tagit emot frågan. De meddelar att de ska återkomma med svar och ger även ett ärendenummer, vilket är en indikation på att invånarens fråga verkligen tas på allvar. Efter ytterligare en dag återkommer kommunen med svar från den ansvariga för planeringen av blommorna, också detta svaret är vänligt, personligt och sakligt. Invånaren tycks vara nöjd med detta svaret, vilket man kan se på användandet av en glad smiley, och utropstecken. I den här dialogen är det alltså först Helsingborgs stad som går ut med allmän information. Invånaren ställer då en mer specifik fråga och kommunen återkommer med relevant och aktuell information kring frågan som ställdes.

Habermas (1996) menar att den kommunikativa rationaliteten mellan människor är en förutsättning för den deliberativa demokratin. Dialogen ovan kan ses som ett exempel på hur Facebooksidan blir en arena där rationell kommunikation mellan människor möjliggörs: i det här fallet handlar det om en kommunikation mellan invånare och kommunen, men det kan även handla om kommunikation mellan invånare och andra personer. Även om man kan argumentera för att det är kommunen som genom att gå ut med information bestämmer ämnet och således sätter agendan, ges invånare på sidan ändå möjlighet att diskutera fritt, vilket jag ger exempel på i dialogen nedan. Här går alltså kommunen ut med en förfrågan om att hitta deltagare till en invånardialog, men svaren de får handlar om något helt annat.

I dialogen från den 23 november 2016 (se bilaga 8.1) går alltså Helsingborgs stad ut med att de söker deltagare till en fysisk invånardialog kring stadens texter. Inlägget får respons från en invånare som undrar varför biljettpriserna på bussarna är så höga, och en annan invånare håller med. Den första invånaren som svarar ger visserligen respons på det inlägget handlade om, om än kortfattat, men går sedan över till att meddela att biljettpriserna är för höga. Inlägget har en ganska neutral ton, och på sättet frågan ställs upplevs det mer som ett förslag än kritik mot kommunen. Den andra invånaren har en hårdare ton och kommentaren upplevs mer kritisk och krävande. Han menar att priserna är alldeles för höga, de bör absolut sänkas och det finns ingen ursäkt till detta då bussarna kör på gas istället för bensin, vilket gör kostnaden lägre. Kommunen svarar snabbt på båda inlägg samtidigt, vilket kan upplevas som opersonligt. Svaret är vänligt och de tackar för synpunkterna samt förklarar tydligt och sakligt att det är Skånetrafiken som ansvarar för dessa frågor. I svaret finns också en hänvisning till Skånetrafiken genom länkar till deras Facebooksida och hemsida. Ingen av de två invånarna svarar på kommunens inlägg, det är därför svårt att veta hur de upplever kommunikationen. Att få höra att det är någon annan som är ansvarig, och skickas iväg

till en annan hemsida kanske inte var det svaret de önskade få. Samtidigt är detta det enda möjliga svaret då Helsingborgs stad inte ansvarar för dessa frågor. Staden kommunicerar på ett tydligt sätt vem det är som är ansvariga, och genom att länka till dem ger de samtidigt möjlighet till att en fortsatt dialog mellan de två invånarna och Skånetrafiken.

Martina Röhmer förklarar att Facebook är den främsta kanalen på internet för att besvara frågor från invånarna, och det är i första hand medarbetare på kontaktcenter som ansvarar för att se till så att invånarna får svar på sina frågor. Det är viktigt att invånaren ska få ett snabbt, tydligt, korrekt och vänligt svar samt att invånarens fråga ska tas på allvar. I *Kommunikationspolicy* (Helsingborgs stad, 2008) framgår att en god kommunikation är en förutsättning för att kunskap ska kunna förmedlas och engagemang skapas hos invånare. Staden ska sträva efter att vara tillgängliga, tydliga och aktuella i sin kommunikation och all kommunikation ska anpassas efter målgruppens förutsättningar, behov och önskemål. I *Instruktioner för sociala medier* (Helsingborgs stad, 2017) beskrivs också att inkomna meddelanden ska ”besvaras snabbt, korrekt och med ett personligt tilltal”. I de dialoger jag har tittat närmare på i innehållsanalysen har staden svarat snabbt, oftast inom 24 timmar, samt varit tydliga, korrekta och serviceinriktade i sina svar. I vissa fall får invånaren ett mer personligt bemötande, medan de i andra fall får ett mer opersonligt, men ändå vänligt svar. I de dialoger som jag har granskat i min analys tycks det vara en god kommunikation mellan kommunen och invånare, och det är tydligt att Helsingborgs stad, i de dialoger som granskats, strävar efter att ge invånarna bra och snabb service.

Ytterligare ett exempel på en ostrukturerad dialog som uppkommit genom att Helsingborgs stad i ett inlägg kommer med information kring hur trafiksäkerheten på en gata i staden ska bli bättre, kan man se i en annan av de dialoger som jag granskat från den 6 mars 2017 (se bilaga 8.1). I den här dialogen svarar invånaren på detta inlägg och undrar varför de inte gör detta på hans gata. Det är tydligt att invånaren är upprörd och att han vill ha en förändring, speciellt då han vädjar till kommunen att ”göra något innan det är för sent”. Kommunen besvarar detta relativt snabbt och svaret är kort och koncist. Svaret tycks inte bekräfta de upprörda känslor som invånaren verkar ha. I svaret informeras kortfattat vad som kommer att hända, men ingen närmare information ges. Invånaren undrar då när detta mer specifikt kommer att ske. Kommunens svar är igen kort, sakligt och relativt opersonligt. När invånaren svarar tillbaka igen så är han märkbart ännu mer upprörd, om man ser till de flera frågetecken och utropstecken han använder. Först nu ger kommunen ett personligt svar som bekräftar att de tagit till sig av invånarens budskap, och att de förmedlat hans synpunkter till de som är ansvariga för frågan. Genom invånarens sista svar verkar

han nu vara nöjd med dialogen – han tackar och skriver ”bra jobb”, med vilket han tycks mena att han tyckte att kommunen gjorde ett bra jobb. Även om man inte får veta vad som händer i just det här fallet, så är det oavsett resultatet av dialogen tydligt att invånarens synpunkter har förmedlats till rätt person. Det ger då åtminstone en möjlighet för att invånarens önskemål ska bli verklighet.

I handboken *Att arbeta med invånardialog i Helsingborgs stad* (Helsingborgs stad, 2016) finns riktlinjer för hur Helsingborgs stad ska arbeta med invånardialog. I handboken beskrivs definitionen av invånardialog som Helsingborgs stad utgår från, det är ”ett organiserat samtal omkring en eller flera avgränsade frågor mellan utvalda representanter för staden och en grupp invånare”. Med begreppet invånare avses alla personer som har en aktiv relation till kommunen. Invånardialog ska fungera som ett verktyg som ska bidra till en bättre stad för invånarna. Målet ska vara att låta alla komma till tals, även de röster som vanligtvis inte hörs i samhället. En meningsfull invånardialog kännetecknas av att den är genomtänkt och att den aktuella frågan är något som kan påverkas. Dialogprocessen kan beskrivas utifrån fem delar: *beslut, planering, genomförande, återkoppling och utvärdering*.

I handboken nämns tre typer av invånardialog: *resonemang, delaktighet* och *medskapande*. Resonemang är en form av invånardialog där alla som är med får möjlighet att komma till tals och argumentera för sin uppfattning. På så sätt kan deltagarna lära av varandra och få en förståelse för olika perspektiv. Delaktighet är en annan typ av dialog som ofta sker under en längre tid. När ett problem identifierats av staden kan de till exempel ta hjälp av en grupp invånare som gemensamt får komma fram till förslag på lösningar. Medskapande dialog kännetecknas av att invånarna deltar under en stor del av processen, redan vid problemidentifieringen och planering av arbetet tills aktiviteterna ska genomföras och det till sist ska utvärderas. I vissa fall kan det även innebära medbeslutande. Dessa mer strukturerade dialoger är av naturliga skäl svåra att ha på sociala medier som Facebook, utan är mer lämpade för till exempel fysiska möten mellan invånare och staden, och Helsingborgs stad använder generellt sett inte sin Facebooksida för sådana dialoger.

I handboken nämns också vikten av information. Att invånare har tillgång till tydlig, aktuell och relevant information är en förutsättning för att invånare ska vilja engagera sig och vara delaktiga i beslut som fattas. Informationen ska vara kort, koncist, tydlig och vara lätt att förstå, enligt Martina Röhmer. För det här ändamålet är Facebook mycket lämpligt då det är en kanal som når många människor och den ger goda möjligheter när det gäller att nå ut med informationen på ett effektivt sätt. Staden använder till sig till exempel ofta av filmat material för att skapa intresse hos invånarna.

Det är tydligt att ett viktigt användningsområde för Helsingborgs stads Facebooksida är just att nå ut med information till invånarna, och att de använder sig av de möjligheter som Facebook ger vad gäller detta. Samtidigt som en förutsättning för ett demokratiskt samhälle är att invånare har tillgång till relevant och aktuell kommunikation, är det ändå kommunen som bestämmer vad det är för information samt hur och när den ska förmedlas till invånarna – det är alltså kommunen som sätter agendan.

*Konsultation* handlar, enligt handboken, om att staden till exempel tar del av invånarnas åsikter eller får idéer till ett beslutsunderlag. Det kan till exempel handla om att invånarna får möjlighet att ta ställning till olika alternativ i en viss fråga. Konsultation och information är inte invånardialog i traditionell mening men är ändå viktiga för att invånare ska kunna engagera sig och delta i stadens utveckling. I intervjun berättar Erik Larsson att Helsingborgs stad ibland använder sig av något som liknar konsultation på sociala medier och det handlar då främst om öppna frågor som inte erbjuder några löften till invånarna om att just de kommer att få vara med och påverka. I handboken *Att arbeta med invånardialog i Helsingborgs stad* (Helsingborgs stad, 2016) framkommer att det är mycket viktigt att invånare före en dialog får en klar bild över vad det är de faktiskt kan vara med och bestämma om. Risken med denna typen av dialog på Facebook är kanske just att det kan bli otydligt för invånarna vad de faktiskt har möjlighet att påverka, även om det inte handlar om en traditionell invånardialog enligt Helsingborgs stads definition.

I *Instruktioner för sociala medier* (Helsingborgs stad, 2017) nämns att ”innehållet från staden ska vara sakligt, objektivt och opartiskt”. Martina Röhmer menar också att det är viktigt att staden inte går in i till exempel politiska debatter, utan förhåller sig opartiska. Staden ska erbjuda ett forum för den politiska debatten, men inte vara delaktiga i den. I en av dialog från den 21 februari 2017 (se bilaga) sände Helsingborgs stad ett kommunfullmäktigesammanträde, vilket gav upphov till politiska diskussioner bland kommentarerna. Staden svarade på en kommentar, vilken var från en invånare som undrade hur man mäter kvalitet inom äldreomsorgen i staden. De undvek däremot att ge respons på de kommentarer som diskuterade och hade synpunkter kring politiken. Att Helsingborgs stad inte deltog i dessa diskussioner möjliggjorde istället för politiker själva att ge sig in i diskussionerna med invånarna, vilket också skedde i det här fallet.

Invånaren kommenterar flitigt under inlägget om Kommunfullmäktigesammanträdet och verkar ha ett stort engagemang för frågor som rör äldreomsorgen. En person ger sig in i diskussionen, som nämner att hon själv sitter i nämnden som arbetar med just dessa frågor. Personen erbjuder

invånaren att kontakta henne via e-post med sina idéer. Invånaren svarar glatt att hon återkommer med sina tankar. I det här fallet har kommunen alltså inte gått in själva i diskussionen, utan istället erbjudit en kanal för diskussion och skapat förutsättningar för detta genom att sända Kommunfullmäktigesammanträdet och att erbjuda invånarna att diskutera bland kommentarerna. Invånaren ges alltså möjlighet att nå ut till en beslutsfattare och på det sättet, kanske få möjlighet till inflytande. I det här fallet är kommunen inte inblandad i dialogen på annat sätt än att erbjuda en plattform för kommunikation mellan invånare och politiker. Denna dialog visar alltså hur Helsingborgs stads Facebooksida kan ses som en arena som möjliggör för invånare att komma med kritik till makthavare och på så sätt göra dem ansvariga för sina handlingar, något som enligt Habermas (1996) sker i den offentliga sfären.

I handboken *Att arbeta med invånardialog i Helsingborgs stad* (Helsingborgs stad, 2016) beskrivs att återkoppling är en viktig del i all invånardialog. Återkopplingen på en dialog som sker på Facebook ska ske så fort som möjligt, menar Röhmer. Det är viktigt att bekräfta att man har sett frågan, även om man inte kan svara direkt, och senare återkomma med svaret. I de dialoger jag har granskat har kommunen gett en snabb respons på invånarens fråga, och antingen svarat direkt på frågan eller senare återkommit med svaret. De har även gett invånaren ett ärendenummer, vilket ytterligare ger en säkerhet till invånaren att deras fråga kommer att besvaras. Erik Larsson menar att det är viktigt med tydlig kommunikation både innan och under, men också efter en strukturerad invånardialog. Att återkoppla till invånare efter en dialog är något som kommunen kan bli bättre på, menar han. Om det är många som deltagit i dialogen kan man inte alltid ge personliga återkopplingar till alla, men då kan man kanske istället ge en helhetsbild av svaren, uppger Larsson. Facebook är en kanal som kan vara lämplig att använda för en återkoppling som riktar sig till många, till exempel om det är många invånare som besvarat en undersökning, förklarar han.

## **4.2 Facebook som demokratiskt verktyg**

Även om Helsingborgs stad vanligtvis inte använder sin Facebooksida för en traditionell, strukturerad invånardialog, menar Erik Larsson och Martina Röhmer att sidan har flera andra användningsområden som gör att den kan öka det politiska engagemanget hos invånarna och på så sätt fungera som ett demokratiskt verktyg. För det första används Facebook som en länk till den mer strukturerade invånardialogen som sker på andra platser, menar Erik Larsson. Facebooksidan kan till exempel användas för att ”annonsera” att man söker efter invånare som vill vara med i en dialog, eller genom en länk skicka invånaren vidare till en sida där hen ska besvara en undersökning. På så sätt har kommunen större chans att nå ut till rätt målgrupp, eller att nå så många som möjligt,



beroende på vad syftet är.

För det andra ger Helsingborgs stads Facebooksida möjlighet till en ostrukturerad dialog mellan invånare och kommunen. Detta kan till exempel ske efter en traditionell invånardialog har avslutats, beslut har fattats och diskussionen kring frågan fortsätter på Facebook, enligt Erik Larsson.

Helsingborgs stad använder även sin Facebooksida för att skapa ett forum för debatt och diskussion kring politiken, genom att de till exempel sänder kommunfullmäktigesammanträden på sidan som invånare sedan har möjlighet att kommentera och diskutera. Syftet med att sända kommunfullmäktigesammanträden är att öka det politiska engagemanget och initiera till samtal kring politiken hos invånarna. Genom att politiker i vissa fall går in och kommenterar och diskuterar, skapas också möjlighet till dialog mellan invånare och beslutsfattare, menar Martina Röhmer. Jag har i innehållsanalysen visat exempel på en sådan dialog, då en invånare och politiker samtalar med varandra i kommentarerna till ett kommunfullmäktigesammanträde. På detta sätt kan alltså en ostrukturerad invånardialog ske på Facebook, där kommunen egentligen inte är delaktig förutom att erbjuda plattformen för samtalet, menar Röhmer. Hennes förhoppning med att sända kommunfullmäktigesammanträdena på Facebook är just att det kan bli lättare för invånare att få kontakt med politiker, menar hon. Ett annat användningsområde för Facebooksidan är att kommunen ger återkoppling till invånarna efter en dialog, till exempel att de presenterar resultatet av en undersökning som många invånare har deltagit i.

Information är en förutsättning både för en lyckad invånardialog, men också för hela demokratin. I både styrdokumentet från Helsingborgs stad och i intervjun med Erik Larsson och Martina Röhmer betonas vikten av att invånare har tillgång till aktuell och relevant information för att de ska kunna ha möjlighet att engagera sig och vara delaktiga i beslut som fattas. Det är tydligt att syftet med Helsingborgs stads Facebooksida till stor del är att erbjuda information till invånarna, och kanalen ger goda möjligheter till detta. Att till exempel sända kommunfullmäktigesammanträden är ett sätt för Helsingborgs stad att ge invånarna information kring beslut som fattas i deras stad och samtidig att försöka öka det politiska engagemanget. Helsingborgs stad använder alltså sin Facebooksida till stor del för information, vilket också är ett krav för att skapa förutsättningar för kommunikation och dialog.

Sandström (2002) argumenterar för hur internet kan ses som ett verktyg som skapar förutsättningar för den deliberativa, eller som han kallar det, *starka* demokratin. Internets roll är där att ge medborgarna möjlighet att föra ett samtal kring och engagera sig i gemensamma angelägenheter.

Han menar att medborgarens roll i detta fall är främst som opinionsbildare och internets funktioner är information, service och diskussion. Sandströms definition stämmer bra överens med de möjligheter som invånare erbjuds på Helsingborgs stads Facebooksida. Invånaren ges oftast inte direkt möjlighet att påverka, utan kan få möjlighet till inflytande men då genom sin roll som opinionsbildare – invånaren kan till exempel, genom det hen skriver på sidan, få andra att diskutera och debattera och på så sätt påverka opinionen i en viss riktning. De funktioner som Sandström menar att internet används för; information, service och diskussion, stämmer också bra in på hur Helsingborgs stad använder sin Facebooksida. Först och främst är det ett forum för information och service, men även möjlighet till diskussion ges.

### **4.3 Facebook – en offentlig sfär?**

Saco (2002) menar att internet kan ses som ett offentligt rum som bygger på en öppen, rationell kommunikation mellan människor. Resultatet av den här studien har visat att Helsingborgs stads Facebooksida är ett forum för ett offentligt kommunikativt utbyte mellan invånarna och där en rationell debatt kan ske, vilket är det som kännetecknar en offentlig sfär, enligt Saco (2002). Facebook är ett medium som skapar förutsättningar för den ostrukturerade dialogen där invånare inte bara får möjlighet att komma i kontakt med kommunen, utan också diskutera med varandra och ta del av andras åsikter och tankar på sidan. Invånare får samtidigt möjlighet att komma med synpunkter, kritik, beröm eller frågor och funderingar gentemot staden.

Habermas menar att det i den offentliga sfären finns möjligheter för att ställa makthavare ansvariga för sina handlingar och beslut. Helsingborgs stads Facebooksida ger möjlighet för en direkt dialog mellan invånare och beslutsfattare eller makthavare att ske. Det är dock viktigt att påpeka att denna dialogen sker på beslutsfattarnas villkor, då det är frivilligt för dem att delta i interaktionen. Man kan alltså argumentera emot att makthavare "hålls ansvariga" på det sättet som Habermas menar. Samtidigt ger Facebook möjligheter, som de traditionella medierna inte erbjuder, för en oplanerad och ostrukturerad dialog mellan invånare och makthavare, vilket i vissa fall kan innebära att invånarens röster kan höras i viktiga beslut eller frågor. Genom sin Facebooksida har Helsingborgs stad ett demokratiskt verktyg som de utnyttjar inom vissa ramar. Bland annat ger den goda möjligheter till att förse invånarna med aktuell, tydlig och relevant information, vilket är en förutsättning för demokratin, och detta är något som staden i stor utsträckning använder sidan till.

#### **4.4 Begränsningar och möjligheter med invånardialog på Facebook**

Efter att ha gjort den här studien är det tydligt att det finns en del begränsningar med invånardialog på Facebook, som hindrar Helsingborgs stad från att fullt ut utnyttja de möjligheter som erbjuds till dialog med invånare via denna kanalen. Facebook används först och främst som en kanal för information och service, vilket är en viktig förutsättning för att invånare ska kunna vara engagerade och delta i beslut kring staden. Dessutom används den till viss del för en ostrukturerad dialog där invånare får möjlighet att tycka till och ge synpunkter, dock är detta sällan på initiativ från staden och i de fallen så ges det små möjligheter att vara med och påverka. Sandström (2002) försöker ge en förklaring till varför kommuner främst använder internet som en kanal för information och service, istället för att föra en dialog med invånarna. Han menar att det till stor del kan bero på synen på invånaren - hen ses inte som politiskt engagerad i första hand, utan istället som aktiv användare och konsument av tjänster.

Efter intervjun med Erik Larsson och Martina Röhmer är det dock tydligt att Helsingborgs stad aktivt strävar efter att låta invånarna vara engagerade och delaktiga i stadens utveckling. Trots detta är deras Facebooksida alltså främst en kanal för information och service till invånarna. Enligt Martina Röhmer är en problematisk aspekt med att ha en strukturerad invånardialog på sociala medier att det alltid finns en risk för ”köpa” åsikter, alltså att någon som har ett intresse i frågan betalar andra för att svara - något som blir allt vanligare. Detta gör det svårt, speciellt om det handlar om en viktig fråga, menar hon. En annan utmaning som gäller för all invånardialog, är hur staden faktiskt ska nå ut till alla invånare, menar Erik Larsson. Detta är ytterligare en problematisk aspekt med invånardialog på Facebook, risken finns att de som väljer att delta redan är de som är mest engagerade. Då de förmodligen redan följer Helsingborgs stads sida på Facebook, är det rimligt att anta att de har ett visst intresse för och engagemang för frågor som rör staden. Att inte alla människor har tillgång till internet och sociala medier, eller kanske saknar kunskap kring hur det fungerar, är också något som är värt att nämna, även om användningen av internet och sociala medier i Sverige ständigt ökar och allt fler får tillgång till dessa kanaler. En tredje problematisk aspekt, som gäller för all invånardialog, är just att man kanske inte vet vad man ska göra med de synpunkter som invånarna ger, menar Erik Larsson. Det måste vara väldigt tydligt redan innan vad invånaren har möjlighet att tycka till om och hur det kommer att användas, vilket kan vara svårt att veta på förhand.

Saco (2002) menar att den offentliga sfären på nätet ger möjlighet för alla människor, oavsett vem de är, att kunna delta och engagera sig i de frågor som de är intresserade av. Erik Larsson säger att

en möjlighet med sociala medier är att de kan ge goda möjligheter för strukturerade invånardialoger som initieras av invånarna, istället för staden. Han menar också att det är en bra kanal för återkoppling efter invånardialoger. Staden använder som tidigare nämnts även sidan för att länka till strukturerade invånardialoger, och på så sätt kanske nå ut till fler deltagare samt för att informera och ge möjlighet till en ostrukturerad dialog. Möjligheterna med Facebooksidan är alltså många och Erik Larsson och Martina Röhmer menar att deras förhoppning är att de även i framtiden kommer fortsätta att använda sig mycket av sociala medier, och allt eftersom utvecklingen går framåt, kanske hitta nya sätt att föra dialog med invånarna i framtiden.

## 5. Slutsatser

I det här avsnittet kommer jag att sammanfatta och resonera kring mina slutsatser och jag utgår här från mina frågeställningar, som jag presenterade tidigare i arbetet.

### ***5.1 Hur använder sig Helsingborgs stad av sin Facebooksida för att föra en dialog med invånarna?***

Efter att ha gjort det här arbetet är det tydligt att Helsingborgs stad främst använder sin Facebooksida för två funktioner: *att informera* samt *att erbjuda service* till invånarna. Med service menar jag i det här fallet att till exempel besvara frågor och synpunkter från invånarna. Traditionell, strukturerad invånardialog, så som Helsingborgs stad definierar den, används Facebooksidan generellt inte för. Men samtidigt ger Facebooksidan möjlighet till en ostrukturerad dialog mellan invånare och kommunen, mellan flera invånare eller mellan invånare och beslutsfattare. Det är den här ostrukturerade dialogen som gör att Facebooksidan kan ses som en offentlig sfär där alla invånare får möjlighet att tycka till i olika frågor och, i vissa fall, vara delaktiga i beslut som fattas.

Även om det huvudsakliga syftet med Facebooksidan inte är invånardialog, används den i stor utsträckning ändå av staden som ett demokratiskt verktyg. Den erbjuder invånare relevant och aktuell information, vilket är en förutsättning för att invånare ska kunna engagera sig och delta i stadens utveckling. Andra användningsområden för sidan är att vara en länk till den strukturerade invånardialogen, och på så sätt kan det ge möjlighet för staden att nå en större målgrupp. Den är också ett bra forum för en fortsatt diskussion efter en traditionell invånardialog har avslutats, samt för återkoppling efter en invånardialog.

Det finns vissa begränsningar för att en traditionell, strukturerad invånardialog mellan kommunen och invånaren ska kunna ske på Facebook. Några av dessa är att det finns säkerhetsrisker och att det kan vara svårt att nå ut till alla invånare. Trots detta är Helsingborgs stads förhoppningar att de ska kunna hitta nya sätt att använda sociala medier i framtiden för att föra en dialog och kommunicera med invånarna.

### ***5.2 Vad finns det för mål och riktlinjer kring invånardialog på sociala medier och hur efterlevs de i praktiken?***

De mål och riktlinjer som Helsingborgs stad har att förhålla sig till när det gäller dialog och kommunikation på sociala medier finns framförallt i de tre styrdokument som jag tidigare

behandlat: *Kommunikationspolicy* (Helsingborgs stad, 2008), *Att arbeta med invånardialog i Helsingborgs stad* (Helsingborgs stad, 2016) samt *Instruktioner för sociala medier* (Helsingborgs stad, 2017). I innehållsanalysen har jag granskat några dialoger för att bland annat se hur kommunen lever upp till dessa riktlinjer och kommit fram till att riktlinjerna i de dialoger jag har granskat till stor del tycks efterföljas. Staden är snabba, tydliga, korrekta och serviceinriktade i sina svar. De är tillgängliga för invånarna och ser till att svara på alla frågor och funderingar från invånare, samt ta deras frågor på allvar. I vissa fall får invånarna ett personligt svar, och i vissa fall ett mer opersonligt, men överlag besvarar staden frågorna på ett professionellt och serviceinriktat sätt.

De olika typer av invånardialog som nämns i handboken *Att arbeta med invånardialog* (Helsingborgs stad, 2016) använder sig inte Helsingborgs stad av på sin Facebooksida, då de av naturliga skäl är mer lämpade för exempelvis fysiska möten mellan invånare och staden. I handboken nämns dock även *information* samt *konsultation*, som båda är viktiga för att invånare ska kunna vara engagerade i sin stad. Som tidigare nämnts använder Helsingborgs stad sin Facebooksida till stor del för att komma med information till invånare och Erik Larsson menar att den även ibland används för något som liknar *konsultation*, det vill säga att staden får ta del av invånarnas åsikter eller att få idéer för ett beslutsunderlag. Då ställs dock främst öppna frågor, som inte innebär några löften om vad invånarna faktiskt kommer att få vara med och besluta om.

## **6. Förslag till framtida forskning**

Hur offentliga verksamheter och myndigheter använder sig av sociala medier för att föra en dialog med invånare är ett ämne som det behövs mycket mer forskning om, speciellt då det är ett område som ständigt förändras och förnyas. Allt fler företag och organisationer förstår fördelarna med att finnas på sociala medier och på ett enkelt sätt kunna interagera med sina intressenter. Idag är Facebook kanske det främsta sociala mediet för kommunikation på nätet, men det kan i princip när som helst dyka upp nya kanaler som konkurrerar ut de sociala medier som är populära idag. Därför krävs det ständigt mer forskning som är aktuell och uppdaterad inom detta området. Ett närliggande ämne som också är aktuellt och intressant idag är hur Facebook, eller andra sociala medier, kan användas som verktyg vid en krissituation, som till exempel en terrorattack eller en naturkatastrof.

## 7. Referenser

### 7.1 Litteratur

Ahrne, Göran och Svensson, Peter (red) (2015). *Handbok i kvalitativa metoder*. Liber AB, Stockholm

Berg, Martin (2015). *Netnografi. Att forska om och med internet*. Studentlitteratur: Lund

Bryman, Alan (2002). *Samhällsvetenskapliga metoder*. Liber AB, Stockholm

Dalen, Monica (2015). *Intervju som metod*. Gleerups utbildning, Malmö

Calhoun, Craig (1992). *Habermas and the public sphere*. MIT Press, London

Eriksen, Erik Oddvar och Weigård, Jarle (2000). *Habermas politiska teori*. Studentlitteratur: Lund

Habermas, Jürgen (1996). *Kommunikativt handlande: texter om språk, rationalitet och samhälle*. Daidalos, Göteborg

Held, David (1997). *Demokratimodeller. Från klassisk demokrati till demokratisk autonomi*. Daidalos, Göteborg

Meldré, Helena (2002). Användare och användning. I Dahlgren, Peter (red). *Internet, medier och kommunikaion*. Studentlitteratur, Lund. 63-84

Olsson, Tobias (2002). Politiskt deltagande i den digitala tidsåldern. I Dahlgren, Peter (red). *Internet, medier och kommunikaion*. Studentlitteratur, Lund. 205-229

Ryen, Anne (2004). *Kvalitativ intervju – från vetenskapsteori till fältstudier*. Liber AB, Malmö

Saco, Diana (2002). *Cybering democracy: public space and the internet*. University of Minnesota Press

Sandström, Håkan (2002). Kommunen, Internet och medborgarna. I Dahlgren, Peter (red). *Internet,*



*medier och kommunikation*. Studentlitteratur, Lund. 231-258

Åström, Joakim (2004). *Mot en digital demokrati? Teknik, politik och institutionell förändring*. Örebro universitetsbibliotek

Østbye, Helge, Knapskog, Karl, Helland, Knut och Larsen, Leif Ove (2003). *Metodbok för medievetenskap*. Liber AB, Malmö

## **7.2 Elektroniska källor**

AoIR - Association of Internet Researchers (2012). *Ethical Decision-Making and Internet Research*. Hämtad 2017-04-20 från <https://aoir.org/reports/ethics2.pdf>

Nationalencyklopedin (2017). *Kommunikation*. Hämtad 2017-04-01 från <http://www.ne.se/uppslagsverk/encyklopedi/l%C3%A5ng/kommunikation>

## **7.3 Styrdokument**

Helsingborgs stad (2016). *Att arbeta med invånardialog i Helsingborgs stad*.

Helsingborgs stad (2008). *Kommunikationspolicy*.

Helsingborgs stad (2017). *Instruktioner för sociala medier*.

## 8. Bilagor

### 8.1 Dialoger på Facebook

Här presenteras en utförligare beskrivning av de dialoger på Facebook som jag utgått från i den kvalitativa innehållsanalysen.

#### 17 mars 2017

I ett inlägg från den 17 mars informerar Helsingborgs stad på deras Facebooksida att kommunen har börjat sätta ut vårblommor i staden. De har även med en film i inlägget med mer information kring blommorna. Inlägget fick en respons den 19 mars från en invånare som berättar att hon uppskattar blommorna i de centrala delarna av staden, men klagar samtidigt på bristen på blommor utanför centrum. Hon nämner att det är alldeles tomt på centrum i Påarp. Hon avslutar med att skriva att ”vi som bor utanför centrum betalar också kommunalskatt” och ”det är dags att göra något åt detta nu!”.

Den 20 mars svarar kommunen på inlägget och tackar för synpunkterna. Kommunen ger ett ärendenummer och meddelar att de återkommer när de har fått ett svar på ärendet. Den 21 mars återkommer kommunen igen och meddelar att de har fått svar från de ansvariga för utplacering av blommorna, och bifogar svaret från den ansvariga i inlägget. Svaret inleds med ”vad roligt att du uppskattar lökfaten” och fortsätter med att informera om att de gör stora satstningar på lökplanteringar i Mörarp detta året och att Påarp är näst på tur för att få lökar planterade. Hon meddelar att det förhoppningsvis redan nästa år kommer att blomma rejält i Påarp. Samma dag svarar invånaren: ”Trevligt! Detta ser jag fram emot!” med en glad smiley.



**Helsingborgs stad**

den 17 mars kl. 12:00 · 🌐

Nu kommer vårblommorna till Helsingborg!

Äntligen har det blivit dags att sätta ut de härliga blomsterfaten i stan. Ett riktigt vårtecken i Helsingborg! Totalt 100 fat sätts ut på 25 platser och bland de 240 000 lökarna finns bland annat tulpaner, narcisser, krokus och hyacint. Så ut och njut av våren!



Klicka på Linjen för att se alla inlägg.



**Susanne** Njuter av alla fina utplacerade blomsterplanteringar när jag är inne i Hbg! MEN, varför finns **INGENTING** utanför centrum? Inte en ynka kruka.. I Påarp ser det lilla torget/parkeringen helt kallt och öde ut! Skulle verkligen behöva piffas upp! Vi som bor utanför centrum, betalar också kommunalskatt!

Det är dags att göra något åt detta nu! 🌷

Gilla · Svara · den 19 mars kl. 10:43



**Helsingborgs stad** Hej Susanne, Tack för dina synpunkter! Jag har registrerat in dem och skickat vidare till ansvariga för blomsterfaten. Ditt ärende har fått ärendenummer [redacted]. Vi återkommer till dig när vi har fått in ett svar i ärendet.

Med vänliga hälsningar, Sebastian, Kontaktcenter.

Gilla · Svara · 1 · den 20 mars kl. 08:03



**Helsingborgs stad** Hej Susanne! Följande svar har vi fått från Pamela som arbetar med utplacering av blomfaten: Vad roligt att du uppskattar lökfaten. "

Vi har gjort en stor satsning på lökplanteringar i marken i Mörarp i år och Påarp är ett av de samhällena som står på tur att få lökar planterade. Förhoppningsvis kommer det att blomma rejält redan nästa år runt om i Påarp. " Hälsar, Ida på Kontaktcenter

Gilla · Svara · den 21 mars kl. 12:50



**Susanne** Helsingborgs stad

Trevligt! Detta ser jag fram emot! 😊

Gilla · Svara · 1 · den 21 mars kl. 13:12

## 6 mars 2017

I ett inlägg den 6 mars 2017 informerar Helsingborgs stad om att Kullavägen kommer vara avstängd då det ska byggas nya dynamiska farthinder samt ett nytt övergångsställe. Förhoppningen är att hastigheten ska sänkas och att övergången ska bli säkrare. En invånare svarar på inlägget samma dag och undrar när samma sak kommer att ske på Sockengatan. Även om hastighetsgränsen är 40 km/timme sker det ofta att bilar kommer körande i över 100 km/timme, menar han, och tillägger att det bara är en tidsfråga innan en dödsolycka sker. Han avslutar sitt inlägg med: ”Gör något innan det är för sent. Vi är lovade farthinder – inget händer!”

Den 7 mars 10.49 svarar kommunen att farthinder på gatan är planerat, men att de inväntar ledningsarbeten. De avslutar med ”Tack för ditt engagemang!” 13.07 gör invånaren ett till inlägg. Nu undrar han när detta kommer att ske, de blev lovade att det skulle ske 2016 och inte 2018. Han ger förslag på en refug och även att en hastighetstavla skulle vara ”en uppskattad investering”. En annan invånare svarar på inlägget 15.03 och skriver att han själv bott på Sockengatan i 13 år, och att han helt och hållet håller med, något behöver göras. Kommunen ger ett nytt svar 15.05, och denna gången skriver de att ”tiden för genomförandet inte är spikad. Åtgärden att höja hela korsningen för att dämpa farten i alla tillfarter, var tänkt att genomföras 2016. Men på grund av ledningsarbeten är det aktuellt tidigast 2018.”

Klockan 15.13 svarar invånaren tillbaka: ”2018??? Vi var lovade 2016!! Be någon sätta upp en sådan där tavla som visar farten, bor massor av barn i området.” 15.49 svarar kommunen igen att de har registrerat ett önskemål om en hastighetsvagn och skickat ärendet vidare till Trafikenheten för vidare hantering. De ger också ett ärendenummer som de ber invånaren att spara, ifall han behöver komma i kontakt med dem igen. 16.06 ger invånaren ett sista svar: ”Tack – bra jobb”.



**Helsingborgs stad**

den 6 mars kl. 12:26 · 🌐

Kullavägen avstängd 8 mars – 5 april.

På onsdag börjar vi bygga Helsingborgs första dynamiska farthinder tillsammans med ett nytt övergångsställe på Kullavägen. Det gör vi för att sänka hastigheten och göra övergången säkrare.

Ett dynamiskt farthinder mäter ett fordonns hastighet via radar. Kör fordonet för fort (på Kullavägen innebär det mer än 40 km i timmen) fällt en liten lucka ner ett par centimeter i gatan och bildar en kant. Kör du under 40 km i timmen märker du inte av... [Visa mer](#)



Tryck på Enter för att skicka inlägget.



**Anders** När kan vi få detta på Sockengatan??

Total laglöshet råder, i stort sett alla struntar att det är en 40-gata - på kvällar och nätter kommer bilar ofta i hastigheter lätt över 100 km/h, händer ofta att det går ännu fortare, det bara smäller till - 200 km/h? Bara en tidsfråga innan en dödsolycka händer...

- Gör något innan det är för sent.

Vi är lovade farthinder - inget händer!

Gilla · Svara · 2 · den 6 mars kl. 20:48



**Helsingborgs stad** Hej Anders,

Ett upphöjt farthinder i korsningen Sockengatan-Växjögratan är planerat, men vi inväntar ledningsarbeten. Tack för ditt engagemang!

Mvh, Sebastian, Kontaktcenter

Gilla · Svara · den 7 mars kl. 10:49



**Anders** När? En refug skulle vara bra så många kör om på övergångsstället(!) och väldigt många genar i korsningen i hög fart. Och en sådan där hastighetstavala som blinkar när det går för fort skulle vara en uppskattad investering!

Gilla · Svara · den 7 mars kl. 13:07 · Har redigerats



**Jonathan** Jag har själv bott på sockengatan i 13 år, det behövs tro mig! Håller helt & hållet med anders!

Gilla · Svara · 1 · den 7 mars kl. 15:03



**Helsingborgs stad** Hej Anders,

Tiden för genomförandet är inte spikad. Åtgärden att höja hela korsningen för att dämpa farten i alla tillfarter, var tänkt att genomföras 2016. Men på grund av ledningsarbeten är det aktuellt tidigast 2018.

Mvh, Sebastian, Kontaktcenter



## 21 februari 2017

I ett inlägg den 21 februari 2017 sänder Helsingborgs stad ett kommunfullmäktigesammanträde live. Under samma kväll kommenterar en invånare inlägget flertal gånger, och verkar vara mycket engagerad i frågor som rör äldrevården. 18.55 skriver hon en kommentar och undrar hur man mäter kvalitet inom äldreomsorgen i kommunen. Hon får flera svar på denna kommentar, bland annat från Helsingborgs stad som förklarar hur de dokumenterar och uppföljer kvaliteten. 13.07 skriver en annan person ett svar på hennes kommentar, denna person nämner inte vem hon är men det framgår senare att hon är förste vice ordförande i nämnden som ansvarar för frågor som rör äldreomsorgen. Hon förklarar att de även har en årlig kundenkät som Socialstyrelsen skickar ut till de som bor på vårdboende, och som även anhöriga kan svara på. Invånaren svarar att det "lätt kan bli halvsanningar" i en sådan enkät, då det inte endast är de boende som svarar.

Den 22 februari fortsätter invånaren och ordföranden i nämnden att skriva flera kommentarer till varandra. I kommentarna framgår att invånaren tycker att det är mycket kvar att göra inom äldreomsorgen. Hon tycker att det hade varit spännande att "tänka utanför boxen" och bland annat fundera på hur man får ungdomar att vilja arbeta inom äldreomsorgen. I en kommentar klockan 13.20 nämner hon att hon arbetar som sjuksköterska och brinner för sitt yrke, men också att hon har "en kritisk ådra", vilket beror på att hon vill att det ska bli bättre. Hon avslutar med: "Mycket är väldigt bra men vi kan mer! Våra äldre förtjänar det". Klockan 13.26 svarar ordföranden i nämnden att hon helt håller med att yrket måste göras mer attraktivt och att gamla strukturer måste ändras. Till sist skriver hon: "Alla goda idéer är välkomna! Du får gärna skriva till mig om du vill dela med dig." Hon bifogar sedan sin epostadress. 13.42 svarar invånaren: "Återkommer med mina tankar!"



Helsingborgs stad har sänt live.

den 21 februari ·



HELSINGBORG

Tryck på Enter för att skicka inlägget.

**Mal** 55:23 Hur granskar man äldrevårdens kvalitet i helsingborgsstad..?

Gilla · Svara · den 21 februari kl. 18:55

**Ulrika** Det finns kvalitetssystem som alla vårdboendena rapporterar i. Sedan är det oanmälda inspektioner av tjänstemännen och planerade möten med verksamheten!

Gilla · Svara · 1 · den 22 februari kl. 07:54

**Mal** Ulrika känns bara inte som det alltid speglar den riktiga sanningen. Kvalitetsgranskning borde göras av utomstående oberoende.

Gilla · Svara · den 22 februari kl. 13:13

**Mal** Rima jag tyckte debatten var mycket intressant igår men tror också att vi har en bit kvar att göra med äldreomsorgen. Mycket är gamla kulturer som lever kvar. Det skulle vara spännande att våga se utanför boxen och börja om. Hur får vi ungdomar att vilja arbeta med äldreomsorg? För det tror jag är en av aspekterna att de som arbetar på våra äldreboende, arbetar där för att de vill.

Gilla · Svara · 1 · den 22 februari kl. 13:17

**Rima** Mal Jo jag är medveten om det problematiska när andra ska svara. Det är en skör målgrupp som många gånger har svårt att uttrycka sig, så någon objektiv bedömning kommer vi aldrig att få. Det är alltid någons personliga åsikt som väger i svaret.

Gilla · Svara · 1 · den 22 februari kl. 13:18

**Mal** Jag brinner verkligen för mitt yrke som sjuksköterska inom äldreomsorgen men har också en kritisk ådra och den har jag för att jag vill att det ska bli bättre. Mycket är väldigt bra men vi kan mer! Våra äldre förtjänar det.

Gilla · Svara · den 22 februari kl. 13:20

**Rima** Jag missade din tidigare kommentar om att göra yrket attraktivt och tänka på nya arbetsätt. Jag håller med dig helt om att vi behöver tänka nytt och förändra gamla strukturer. Alla goda idéer är välkomna! Du får gärna skriva till mig om du vill dela med dig. rima. @helsingborg.se Jag är förste vice ordf i nämnden.

Gilla · Svara · 2 · den 22 februari kl. 13:26

**Mal** Återkommer med mina tankar!

Gilla · Svara · den 22 februari kl. 13:42

## 23 november 2016

Den 23 november 2016 meddelar Helsingborgs stad i ett inlägg på Facebook att de söker invånare som vill vara med och tycka till om hurvida stadens texter är lätta att förstå. Den tredje december svarar en invånare och säger att hon tycker texterna är bra, men undrar varför biljettpriserna på bussarna inte sänks då ”det vore en stor och god gärning för allas vår miljö”.

En annan invånare håller med och skriver den fjärde december: ”Bussarna är på tok för dyra. Vill ni att folk ska ställa bilen sänk priset” och han tillägger att då bussarna kör på gas borde det inte vara så dyrt i jämförelse med bensin. Kommunen svarar på båda inläggen samtidigt, och tackar för deras synpunkter. Kommunen meddelar att det inte är Helsingborgs stad utan Skånetrafiken som ansvarar för biljettpriserna och länkar till deras Facebooksida samt hemsida, för att invånarna ska kunna komma i kontakt med dem.



**Helsingborgs stad**  
den 23 november 2016 · 🌐

Är våra texter lätta att förstå? Kom och fika med oss och tyck till om några av våra texter. Tack för ditt engagemang!

 **HELSINGBORG**

**Marie** Texterna är bra men varför sänker ni inte biljettpriset på bussarna det vore en stor och god gärning för allas vår miljö.  
Gilla · Svare · 4 · den 3 december 2016 kl. 14:51

**Bengt** Bussarna är alldeles på tok för dyra. Vill ni folk ska ställa bilen sänk priset. Ni kör ju på gas, det kan väl inte vara så dyrt i jämförelse med innan då ni körde på bensin  
Gilla · Svare · den 4 december 2016 kl. 23:41

**Helsingborgs stad** Hej! Tack för era synpunkter. Det är Skånetrafiken som beslutar om kollektivtrafiken, ni når dem via deras Facebooksida, <https://www.facebook.com/skanetrafiiken>, eller <https://www.skanetrafiiken.se/>. Hälsar Tora, Kommunvägledare

 **Skånetrafiken**  
Reseföretag



## 8.2 Intervjuguide

Nedan presenterar jag den intervjuguide som jag utgått från i intervjun med Erik Larsson, demokratisamordnare och Martina Röhmer, kommunikationsansvarig för sociala medier i Helsingborgs stad.

*Skulle ni vilja börja med att berätta lite om vad ni jobbar med och vad era arbetsuppgifter är?*

*Om ni skulle förklara syftet med invånardialog generellt i Helsingborgs kommun, vad är målet som ni strävar efter att uppnå?*

*Hur satsar Helsingborgs kommun på invånardialog via sociala medier idag, vad vill ni uppnå med detta?*

*Vad skulle ni säga är den största skillnaden mellan dialog på sociala medier och dialog via till exempel telefon, eller öga mot öga?*

*Vad skulle ni säga det finns för för- och nackdelar med att invånardialogen ofta sker på sociala medier idag? Finns det några risker med detta, eller är det endast positivt?*

*Tror ni att det kan påverka demokratin i samhället när allt mer av invånardialogen går över till sociala medier? Isåfall, hur?*

*Om vi utgår från Facebook, är det någon speciell typ av kommunikation eller dialog som sker just här? Alltså att medborgare ofta ställer kanske en viss typ av frågor, jämfört med på telefon?*

*Hur använder ni sociala medier, som Facebook till exempel, för att komma med information till medborgarna? Är det en viktig kanal för detta?*

*Är sociala medier något som ni använder er av vid en krissituation? Isåfall, hur?*

*Hur är era policier eller riktlinjer för dialog via sociala medier, skiljer de sig från andra typer av kommunikation?*

*Vad tycker ni kännetecknar en god kommunikation med medborgarna? När det gäller sociala medier, är det något man speciellt måste tänka på där för att skapa en god dialog?*

*Vad gör ni för att få invånarna att vilja vara involverade, komma med åsikter och engagera sig i olika frågor på sociala medier?*

*Hur hanterar ni kritik som ni får via sociala medier? Är det någon skillnad på att hantera kritik öga mot öga jämfört med på nätet?*

*Vad har kommunen för mål i framtiden kring invånardialog via sociala medier? Hur tror ni att invånardialogen kommer att förändras i framtiden?*