

# **ARBETSRAPPORTER**

Kulturgeografiska institutionen

**Nr. 812**

---

## **Sociala mediers betydelse för medborgardeltagande**

En studie om att uppnå deltagande hos ungdomar

**Karin Josefsson**



UPPSALA  
UNIVERSITET

---

Uppsala, februari 2012  
ISSN 0283-622X

## INNEHÅLLSFÖRTECKNING

1. INLEDNING	3
1.1 Syfte och frågeställningar	3
1.2 Definitioner	4
1.3 Avgränsning	5
1.4 Disposition	5
2. METOD OCH BAKGRUND	6
2.1 Litteraturstudier	6
2.2 Enskild intervju	6
2.3 Fokusgruppsintervjuer	7
2.4 Ålder	7
2.5 Urval	8
2.6 Gruppernas storlek och miljö	9
2.7 Tillvägagångssätt	10
2.8 Samhällsplanering och medborgardeltagande	11
2.9 Förändringar över tid	11
3. MEDBORGARDELTAGANDE	13
3.1 Ökat behov av medborgardeltagande	13
3.2 Kritik mot medborgardeltagande	15
3.3 Viktigt att tänka på vid skapandet av delaktighet	17
3.4 Utvecklingen av sociala medier som metod	19
4. UPPSALA KOMMUNS ANVÄNDNING AV SOCIALA MEDIER	20
4.1 Hemsidan och ”Tyck till”	21
4.2 Facebook och Twitter	21
4.4 Trovärdighet	23
4.5 Tydlighet	23
4.6 Andra metoder	24
5. UNGDOMARS SYN PÅ SOCIALA MEDIER OCH MEDBORGARDELTAGANDE	24
5.1 Användningsområde för sociala medier	25
5.2 Uppsala kommun på Facebook och Twitter	25
5.3 Reflektioner angående användningen av sociala medier	26
5.4 Engagemang i Uppsala kommun	26
6. SAMMANFATTANDE DISKUSSION	27
6.1 Sociala medier som verktyg för ökat medborgardeltagande	28
6.2 Tydlighet för ökad trovärdighet	29
6.3 Marknadsföring	30
6.4 Brist på intresse	30
6.5 Avslutning	31
KÄLL- OCH LITTERATURFÖRTECKNING	32

# 1. INLEDNING

Under mitten av 1900-talet sågs samhällsplanerare som experterna med störst kunskap om vilka behov det fanns i samhället och liten hänsyn togs till medborgarnas synpunkter och värderingar. Under den tiden handlade problemet således om att överhuvudtaget få möjlighet att göra sin röst hörd. Mycket har hänt sedan dess och idag anses medborgarnas deltagande vara en viktig del inom den kommunala planeringen. Arbete har därför skett för att hitta metoder för att tillvarata deras åsikter och numera erbjuder kommuner flera olika vägar för medborgare att framföra sina tankar och idéer.<sup>1</sup>

En viktig aspekt som ofta framförs är att deltagandet varierar mellan olika grupper i samhället. Problemet har därmed utvecklats från att skapa metoder för deltagande till att handla om hur majoritetens åsikter kan nås och på så sätt undvika minoritetsuppfattningar. De medborgare som deltar beskrivs vara medborgare med makt och medel, och som dessutom har intresse i den kommunala planeringen. Uppmärksamhet har därför riktats mot att nå de grupper som brukar stå utanför diskussionen.<sup>2</sup> En grupp som sällan deltar i den kommunala planeringen är ungdomar, detta trots att många av samhällets frågor rör just dem och deras framtid,<sup>3</sup> och därmed är det extra viktigt att hitta metoder som ökar deras deltagande i planeringen.

Allt fler medborgare använder Internet dagligen och detta har därför blivit en viktig arena för kommuner att möta sina medborgare. Även användningen av sociala medier har ökat bland medborgare vilket ställt krav på kommunerna att hitta nya vägar för att kommunicera.<sup>4</sup> För att möta detta behov samt lyssna på och konversera med sina medborgare har Uppsala kommun börjat använda sig av Facebook och Twitter.<sup>5</sup> Mot bakgrund av detta väcktes ett intresse att undersöka om Uppsala kommuns användning av sociala medier kan påverka ungdomars deltagande i den kommunala planeringen.

## 1.1 Syfte och frågeställningar

Syftet med denna uppsats är att undersöka hur Uppsala kommun använder sociala medier som verktyg i syfte att öka medborgardeltagandet, samt att studera om dessa kan påverka ungdomars deltagande i den kommunala planeringen.

Förutom att studera några olika teorier om medborgardeltagande samt för- och nackdelar med sociala medier kommer följande frågeställningar att behandlas för att uppnå syftet med arbetet:

- Vilka möjligheter och svårigheter urskiljer Uppsala kommun i arbetet med sociala medier och medborgardeltagande?
- Hur ser ungdomar på sociala medier i samband med medborgardeltagande, och skulle dessa metoder kunna bidra till ökat deltagande bland ungdomar i Uppsala?

---

<sup>1</sup> Khakee, Abdul (2006). *Medborgardeltagande i samhällsplaneringen*

<sup>2</sup> Gilljam, Mikael (2006). *Demokratisk samhällsplanering klämd mellan sköldar*

<sup>3</sup> Tallhage Lönn, Irene (2000). *Unga är också medborgare*

<sup>4</sup> *IT-verktyg i demokratins tjänst - del 1 utmaningar* (2010). SKL

<sup>5</sup> Maria Aulen Thomsson, 2011-12-08, webbstrateg och informationssekreterare Uppsala kommun

## 1.2 Definitioner

En del i syftet var att studera hur Uppsala kommun använder sociala medier som verktyg i syfte att öka medborgardeltagandet och en viktig förutsättning är därför att definiera vad som menas med begreppet medborgardeltagande. Att hitta en tydlig och enhetlig definition av detta begrepp har dock inte varit helt lätt. Parallellt med begreppet medborgardeltagande förekommer medborgardialog och tycks ha liknande betydelse. Här nedan följer två citat där det första beskriver vad begreppet medborgardeltagande innebär och det andra beskriver vad begreppet medborgardialog innebär.

*”Med deltagande avses att vanliga medborgare, utanför den formella myndighetsapparaten, involveras i och ges möjlighet att påverka den förda politiken.”<sup>6</sup>*

*”Medborgardialog är för oss ett bredare begrepp än en dialog mellan två människor. Det handlar om att se medborgarnas kunskaper som en tillgång för att forma framtidens kommun och framtidens landsting. Det handlar om att använda flera olika metoder för att få kunskap om medborgarnas värderingar och att ge medborgarna kunskaper om kommunens och landstingens ansvar, styrning och verksamhet.”<sup>7</sup>*

De två citaten avslöjar att begreppen ligger nära varandra. Efter att studerat en del litteratur är min uppfattning dock att medborgardeltagande används när delaktighet behandlas generellt, medan medborgardialog mer används som ett samlingsbegrepp för olika metoder med syfte att öka delaktigheten. I denna uppsats kommer begreppet medborgardeltagande att användas och då syfta till att medborgarna involveras och ges möjlighet att påverka den kommunala planeringen, men eftersom de både begreppen används parallellt har det ibland varit omöjligt att helt undvika begreppet medborgardialog.

Det är också viktigt att förstå innebörden av sociala medier. Sociala medier beskrivs vara ett samlingsnamn på kommunikationskanaler där användare kan kommunicera direkt med varandra genom text, bild och ljud. Sociala medier kombinerar teknologi, social interaktion och användargenererat innehåll och jämfört med massmedier, som utgörs av envägskommunikation, kommunicerar istället många till många. Sociala medier kan användas för socialt umgänge, nyhetsförmedling, marknadsföring, organisering, kulturutbyte samt underhållning. Exempel på sociala medier är bloggar, Internetforum, webbplatser för videoklipp, chattprogram och webbaserade fotoböcker.<sup>8</sup>

En annan del i syftet var att studera om sociala medier kan påverka ungdomars deltagande i den kommunala planeringen, och det är därför viktigt att klargöra vad som menas med begreppet ungdomar i detta arbete. Begreppet omfattar många olika definitioner beroende på om man väljer att definiera ungdomar utifrån ålder, livsfas eller social kategori. I detta arbete kommer begreppet ungdomar att grunda sig på Ungdomsstyrelsens definition som innebär personer i åldersgruppen 13-25 år.<sup>9</sup>

---

<sup>6</sup> Hermansson, Ann-Sofie (2009). *Aktivt deltagande som mål och medel*, s. 5

<sup>7</sup> SKL (2009). *11 tankar om medborgardialog i styrning*, s. 8

<sup>8</sup> <http://www.ne.se/socialamedier>, 2011-12-19, kl.13.25

<sup>9</sup> Ungdomsstyrelsen (2010). *Ungdom och ungdomspolitik*, s. 4

### 1.3 Avgränsning

Hur sociala medier används som verktyg i syfte att öka medborgardeltagandet är en stor fråga och svaret skiljer sig troligtvis mellan olika kommuner. För att kunna få en djupare förståelse och närma sig problemet på ett bra sätt har uppsatsen därför avgränsats till att gälla Uppsala kommun. Uppsala kommun har dels en hemsida där det ges möjlighet att föra konversationer, och de är dessutom aktiva på Facebook och Twitter. Det ska också tilläggas att de vann Svenska Webbpriset 2011 som delas ut av kunskaps- och informationsföretaget Populär kommunikation,<sup>10</sup> vilket indikerar att webben är något de arbetar aktivt med.

Ett problem som nämns i samband med medborgardeltagande är att det varierar mellan olika grupper i samhället, och särskilt hos ungdomar har deltagandet varit lågt.<sup>11</sup> Statistiska centralbyrån beskriver i rapporten ”Privatpersoners användning av datorer och Internet 2010” (2010) att ungdomar i åldern 16-24 år är de mest frekventa användarna av Internet. Framförallt använder de Internet för e-post, men också för att chatta, blogga och skicka meddelande till olika diskussionsforum.<sup>12</sup> Dessutom beskriver Findahl (2011) i ”Svenskarna och Internet 2011” att ungdomar i åldern 16-25 år är den grupp med högst användning av sociala medier där nästan alla är ute på de sociala nätverken.<sup>13</sup> Mot bakgrund av detta är det extra intressant att undersöka hur just ungdomar tänker runt sociala medier och medborgardeltagande, och om Uppsala kommuns användning av dessa skulle påverka deras deltagande i den kommunala planeringen.

### 1.4 Disposition

Denna inledande del följs av en metoddiskussion samt en bakgrund om hur samhällsplanering och medborgardeltagande förändrats sedan mitten av 1900-talet, detta för att få en förståelse för medborgardeltagandets betydelse för den kommunala planeringen.

Den tredje delen består av en litteraturstudie där en undersökning görs av några olika teorier om medborgardeltagande. Huvudsakliga frågeställningar är varför behovet av medborgardeltagande ökat, vilken kritik som riktats samt vad som är viktigt att tänka på inför skapandet av delaktighet. I denna del presenteras även vilka utmaningar användningen av sociala medier innebär för kommunerna.

Litteraturstudien följs av en resultatdel som delats upp på två kapitel. I den fjärde delen görs en redogörelse för hur Uppsala kommun arbetar med sociala medier. Dels beskrivs Uppsala kommuns arbete med att skapa verktyget ”Tyck till”, ett verktyg som ger medborgare möjlighet att konversera online, och dels undersöks Uppsala kommuns Facebook- och Twittersida.

Vidare består den femte delen av en sammanställning av hur utfrågade ungdomar ser på sociala medier i samband med medborgardeltagande, samt deras intresse för kommunala frågor. I kapitlet beskrivs för- och nackdelar med Uppsala kommuns användning av sociala medier som metod.

I den sjätte och avslutande delen förs en diskussion om de resultat som framkommit.

---

<sup>10</sup> <http://www.uppsala.se/sv/Nyhetsarkiv/Nyheter-Kommun-politik/Nyheter-2011/uppsalase-vann-webbpris,2011-11-23,kl09.31>

<sup>11</sup> Tallhage Lönn, Irene (2000). *Unga är också medborgare*, s. 63

<sup>12</sup> *Privatpersoners användning av datorer och Internet 2010* (2010). SCB, s. 35

<sup>13</sup> Findahl, Olle (2011). *Svenskarna och Internet 2011*, s. 18

## 2. METOD OCH BAKGRUND

Informationsinsamlingen till en uppsats kan ske genom kvantitativa eller kvalitativa metoder, eller genom en kombination av dessa. Trost (2007) beskriver, något förenklat, att rör det sig om siffror handlar det om kvantitet. Kvantitativa studier används därför i undersökningar med syfte att dra slutsatser utifrån dessa siffror, till exempel genom att beskriva att ett visst antal procent av befolkningen tycker på det ena eller andra sättet.<sup>14</sup> Kvalitativa metoder brukar beskrivas vara bäst avsedda för undersökningar av avgränsade och specifika problemfrågeställningar.<sup>15</sup> Trost förklarar att kvalitativa studier är att föredra när det gäller uppsatser med syfte att förstå hur människor tänker och reagerar, då dessa metoder går på djupet istället för att titta på bredden.<sup>16</sup> Uppsatsen kunde ha baserats på kvantitativa studier om syftet hade varit att studera ungdomar och medborgardeltagande mer generellt. Undersökningar kunde då ha gjorts som tittade på hur stort medborgardeltagandet är bland ungdomar i Uppsala kommun, samt vilka metoder störst andel ungdomar skulle föredra att använda för att påverka. Informationsinsamlingen kommer dock ske genom kvalitativa studier, då syftet handlar om att studera hur ungdomar tänker mer ingående runt sociala medier och medborgardeltagande. Kvalitativa metoder går ner på djupet och en bättre uppfattning kan därför ges om hur ungdomar egentligen tänker runt denna frågeställning.

### 2.1 Litteraturstudier

Informationsinsamlingen har alltså skett genom kvalitativa metoder, som innefattar litteraturstudier och intervjuer. Att använda redan tillgänglig litteratur för att beskriva bakgrund samt undersöka teorier och tidigare forskningsresultat är ett vanligt tillvägagångssätt inom samhällsvetenskapliga ämnen. Forskaren får på så sätt ett bättre underlag att jämföra med sina egna resultat.<sup>17</sup> I detta arbete har litteraturstudier använts för att ge en kortare beskrivning av samhällsplaneringen från mitten av 1900-talet och framåt, och framförallt för att undersöka olika teorier om medborgardeltagande. Den litteratur som använts för att besvara detta har valts utifrån ett källkritiskt perspektiv med bedömningen att de har hög trovärdighet. Vidare gjordes också en litteraturstudie för att studera hur Internet och sociala medier kan användas för deltagandeplanering men det har inte varit helt enkelt att hitta bra och relevant information. Till stor del beror detta på att Internet och sociala medier är områden där det ständigt sker snabba förändringar och för att informationen fortfarande ska anses aktuell krävs det att källorna publicerats nyligen.

### 2.2 Enskild intervju

Syftet med detta arbete är tvådelat där den första delen var att undersöka hur Uppsala kommun använder sociala medier som verktyg i syfte att öka medborgardeltagandet. För att få kunskap om detta gjordes en kvalitativ intervju med Maria Aulen Thomsson, webbstrateg och informationssekreterare på Uppsala kommun. Intervjun gav användbar information för uppsatsen och varade i cirka en timme. Maria Aulen Thomsson godkände att hennes namn förekom i arbetet, och eftersom hon inte representerar sig själv utan en offentlig verksamhet

---

<sup>14</sup> Trost, Jan (2007). *Enkätboken*, kap 2

<sup>15</sup> Repstad, Pål (2007). *Närhet och distans*, kap 2

<sup>16</sup> Trost, Jan (2007). *Enkätboken*, kap 2

<sup>17</sup> Repstad, Pål (2007). *Närhet och distans*, s. 115

gjordes valet att inte hålla henne anonym.

Repstad (2007) beskriver att flexibilitet är en viktig egenskap i samband med kvalitativa metoder och på grund av det gjordes en semistrukturerad intervju. Repstad förklarar att en intervjumall med några huvudsakliga frågeställningar kan utformas men främst i syfte att fungera som minneslista. Inom kvalitativa intervjuer är det viktigt att frågorna inte är för snäva och att forskaren inte heller är rädd för egna initiativ från respondentens sida, eftersom det kan leda till att de blir tysta och passiva.<sup>18</sup> För att säkerställa att uppsatsens frågeställning skulle komma att behandlas gjordes en intervjuguide med några huvudsakliga frågeställningar som hjälpmedel. Till att börja med handlade frågorna om Uppsala kommuns olika metoder för medborgardeltagande och hur de tänker runt dem. Frågorna fokuserades sedan till att handla om sociala medier och vilka möjligheter och svårigheter de urskilde med dessa. Innan intervjun med Maria Aulen Thomsson genomfördes önskade hon att få frågor att förbereda sig på, detta för att kunna ge så bra information som möjligt till uppsatsen, och hon fick då ta del av den förberedda intervjuguiden. Under själva intervjun följdes dock inte guiden slaviskt utan flera uppföljningsfrågor improviserades fram och bidrog till att svaren fördjupades ytterligare.

Repstad (2007) beskriver att många forskare rekommenderar att intervjuer spelas in, då mer fokus riktas på intervjurespondenten genom att forskaren slipper anteckna, och därför lättare kan komma med uppföljningsfrågor samt notera gester och ansiktsuttryck. Nackdelen är dock att inspelning också är tidkrävande, eftersom att en skriftlig sammanställning av intervjuerna ändå måste göras.<sup>19</sup> På grund av intervjuns omfattning samt nämnda fördelar gjordes en inspelning av intervjun med Maria Aulen Thomsson.

För att besvara frågeställningen hur Uppsala kommun arbetar med sociala medier ska det också tilläggas att Uppsala kommuns aktivitet på de sociala medierna Facebook och Twitter kontinuerligt följts under arbetets gång.

## 2.3 Fokusgruppsintervjuer

Syftets andra del var att studera om sociala medier som verktyg kan påverka ungdomars deltagande i den kommunala planeringen. För att uppnå detta, samt få en uppfattning om hur ungdomar ser på sociala medier som metod, gjordes tre intervjuer med ungdomar i så kallade fokusgrupper som samtliga varade i cirka trettio minuter. Enskilda intervjuer kunde ha utförts för att besvara frågeställningen, men bedömningen var att fokusgruppsintervjuer skulle ge en tydligare bild av ungdomars inställning till sociala medier och medborgardeltagande. En fördel är att fler ungdomar kan höras samtidigt och därmed är metoden inte lika tidskrävande som enskilda intervjuer. Genom fokusgrupper ges deltagarna dessutom möjlighet att kommunicera med varandra, vilket innebär att det inte bara är deras enskilda åsikter som kommer fram utan också åsikter som gruppen diskuterar fram tillsammans.<sup>20</sup>

## 2.4 Ålder

Fokusgrupper har blivit ett alltmer populärt tillvägagångssätt där syftet främst är att lyssna och samla information och målet är att skapa trygga miljöer där alla idéer, åsikter och känslor

---

<sup>18</sup>Repstad, Pål (2007). *Närhet och distans*, kap. 4

<sup>19</sup>Ibid

<sup>20</sup>Krueger, Richard A. & Casey, Mary Anne (2000). *Focus groups: a practical guide for applied research*, kap 1

är tillåtna. Rådet är att genomföra minst tre stycken och forskarens uppgift är att ställa frågor, lyssna, hålla konversationen flytande samt se till att alla får en chans att komma till tals.<sup>21</sup> För att kunna få en bra uppfattning om hur ungdomar tänker runt sociala medier och medborgardeltagande genomfördes tre fokusgruppintervjuer med ungdomar. Tidigare beskrevs att Ungdomsstyrelsen definierar ungdomar som personer i åldrarna 13-25 år och enligt statistik från Statistiska centralbyrån är ungdomar i åldern 16-24 år de mest frekventa användarna av Internet. Dessutom beskriver Findahl (2011) att ungdomar i åldern 16-25 år är den grupp där användningen av sociala medier är störst.<sup>22</sup> Då användning av Internet och sociala medier är en viktig förutsättning för arbetet gjordes valet att genomföra fokusgruppintervjuerna med ungdomar i åldrarna 16-25 år och de ungdomar som ställde upp i fokusgruppintervjuerna var alla mellan 16-24 år. Självklart hade det varit intressant att också höra ungdomar i åldern 13-15 år om deras åsikter, men denna avvägning gjordes också som en viktig del i att underlätta tillvägagångssättet. Intervjuer med barn under 15 år kräver vårdnadshavarens samtycke,<sup>23</sup> vilket hade inneburit att empirinsamlingen hade tagit längre tid.

För att ungdomarna skulle känna sig bekväma i att uttrycka sina åsikter gjordes fokusgruppintervjuerna med ungdomar i liknande ålder. Således gjordes den första fokusgruppintervjun med ungdomar i åldrarna 16-17 år och de andra två med ungdomar i åldrarna 20-24 år. Till en början var tanken att göra fyra fokusgruppintervjuer där två skulle göras med ungdomar på gymnasienivå och de andra två skulle göras med ungdomar i de äldre åldrarna. På grund av svårighet i att få tag på ungdomar på gymnasienivå gjordes bedömningen att enbart göra tre fokusgruppintervjuer eftersom det anses tillräckligt. I och med detta blev fördelningen mellan yngre och äldre ungdomar ojämn och ska finnas i åtanke när det gäller de resultat som framkommit.

## 2.5 Urval

Vissa av deltagarnas egenskaper var av betydelse för resultatet och därför gjordes ett slags snöbollsurval för att hitta personer till fokusgruppintervjuerna. Ett snöbollsurval är en speciell variant av bekvämlighetsurval och är icke-slumpmässigt. Trost (2007) beskriver att bekvämlighetsurval är urval som bygger på att använda sig av det som finns tillgängligt. Snöbollsurval är alltså en speciell variant av bekvämlighetsurval där man genom utvalda personer letar sig fram till andra personer som ombuds ingå i studien.<sup>24</sup> Denna metod underlättade således arbetet med att hitta deltagare med de efterfrågade egenskaperna.

Fokusgrupper ska vara sammansatt av deltagare med vissa gemensamma egenskaper som är av betydelse för forskaren.<sup>25</sup> I detta arbete har den gemensamma egenskapen framförallt varit ungdomarnas ålder, men eftersom uppsatsen också är avgränsad till att gälla Uppsala kommun har det varit av betydelse att de alla är bosatta i Uppsala. Inom kvalitativa metoder är det också vanligt att strategiska urval görs. Med det menas att en eller flera variabler väljs ut som är av teoretisk betydelse för att skapa en bra diskussion och förvissa sig om att svaren

---

<sup>21</sup>Krueger, Richard A. & Casey, Mary Anne (2000). *Focus groups: a practical guide for applied research*, kap 1

<sup>22</sup>Findahl, Olle (2011). *Svenskarna och Internet 2011*, s. 18

<sup>23</sup><http://www.codex.uu.se/manniska1.shtml>, 2012-01-09, kl. 08.49

<sup>24</sup>Trost, Jan (2007). *Enkätboken*, kap 3

<sup>25</sup>Krueger, Richard A. & Casey, Mary Anne (2000). *Focus groups: a practical guide for applied research*, kap 1



varierar.<sup>26</sup> Förutom de strategiska urval som gjordes i samband med de gemensamma egenskaperna gjordes dessutom försök att skapa en blandning av kön i den mån det gick. Till en början fanns det också en förhoppning om att genom strategiska urval skapa en blandning av studerande och sysselsatta för ungdomarna i de äldre åldrarna, och därmed få ett större omfång av idéer och åsikter. Flera studerande personer hittades som kunde tänka sig att delta i fokusgrupperna, men svårigheten låg i att hitta sysselsatta personer som hade tid och dessutom ville ställa upp. Efter ett par försök med misslyckade resultat gjordes dock bedömningen att använda de studerande personer som hittas, detta för att uppnå rätt storlek på grupperna. Det innebär att majoriteten av de äldre ungdomarna som ingick i fokusgrupperna var studerande. Den ojämna fördelningen har självklart påverkat uppsatsen resultat och hur kommer senare att behandlas i diskussionen. Det ska dock betonas att de äldre ungdomarna som deltog i fokusgrupperna studerade olika program och kurser vid Uppsala universitet, detta för att fånga en variation av idéer och åsikter.

## 2.6 Gruppernas storlek och miljö

Gruppernas storlek kan variera, men de ska helst infatta fem till tio personer. Krueger och Casey (2000) beskriver att grupperna som minst får innefatta fyra personer och som max tolv personer. Det finns både för- och nackdelar med stora respektive små grupper. Fungerar en stor grupp bra kan diskussionen bli mycket givande där många idéer och åsikter kommer fram. Svårigheten ligger dock i att få med alla i konversationen vilket ibland resulterar i att vissa istället sitter och viskar med grannen. Små grupper känns oftast tryggare med större möjligheter att dela idéer, men det innebär samtidigt ett mindre omfång av totala antalet idéer. Det finns ytterligare en fördel med små grupper och det handlar främst om logistik. Med små grupper är det nämligen lättare att få plats i en mer avslappnad miljö som på en restaurang, ett café eller i hemmiljö.<sup>27</sup> I detta arbete har intervjuer gjorts i små fokusgrupper med fyra till fem personer i varje grupp. Valet av små grupper gjordes framförallt på grund av ovanstående fördelar med en förhoppning om att skapa bra diskussioner. Som tidigare nämnts är målet att skapa trygga miljöer och just i ungdomsåren kan vara känsligt att uttrycka sina tankar och idéer. Det kan därför vara av fördel för hela diskussionen att bara behöva säga sina åsikter inför ett par personer. Försök gjordes också att genomföra samtliga fokusgruppintervjuer i miljöer där ungdomarna kände sig hemmastadda. Det ska dessutom tilläggas att ungdomarna utlovades anonymitet i samband med intervjuerna.

Den *första* fokusgruppintervjun gjordes med fyra ungdomar i åldern 16-17 år där samtliga gick på en gymnasieskola i Uppsala. Intervjun gjordes i ett avskilt rum på deras egen skola där de till viss del kunde känna sig bekväma. Det optimala hade varit att genomföra intervjun i en mer avslappnad miljö som på café eller i hemmiljö, men ungdomarnas schema krävde att de var kvar på skolan.

Den *andra* fokusgruppintervjun gjordes med fyra ungdomar i åldern 22-24 år. Tre av dem studerade olika program och kurser på Uppsala universitet och den fjärde var heltidsanställd på ett företag. Denna gång gjordes intervjun i en av Studentradions lokaler genom att alla slöts upp efter ett program som de tre studenterna hade sänt. I och med att detta var en miljö där ungdomarna brukade vistas kände de sig alla hemmastadda vilket bidrog till att känslan av

---

<sup>26</sup> Trost, Jan (2007). *Enkätboken*, kap 3

<sup>27</sup> Krueger, Richard A. & Casey, Mary Anne (2000). *Focus groups: a practical guide for applied research*, kap 1

att diskussionen var konstlad minskade.

Slutligen gjordes en *tredje* fokusgruppintervjun med fem ungdomar i åldern 21-24 år där samtliga studerade olika program på Uppsala universitet och intervjun genomfördes denna gång på ett café i Uppsala. Även denna miljö minskade känslan av att diskussionen var konstlad och bidrog till att ungdomarna kunde känna sig avslappnade och bekväma.

## 2.7 Tillvägagångssätt

I och med att syftet med fokusgrupper är att lyssna och samla information ska forskaren inta en passiv roll, men samtidigt är det hans eller hennes uppgift att ställa frågor, hålla konversationen flytande och se till att alla kommer till tals.<sup>28</sup> Under de genomförda fokusgruppintervjuerna lades stor vikt vid att ungdomarnas idéer och åsikter skulle komma fram och jag försökte därför inta en så passiv roll möjligt. Diskussionerna flöt på bra i samtliga grupper, men för att säkerställa att uppsatsens frågor skulle behandlas krävdes dock vägledning för att fokusera ungdomarnas diskussioner runt ämnet.

För att ytterligare säkerställa att uppsatsens frågeställning skulle komma att behandlas under fokusgruppintervjuerna förbereddes en intervjuguide. Guiden anpassades efter diskussionerna i de olika grupperna och användes främst som minneslista på att samtliga frågor behandlats. Tidigare beskrevs att målet med fokusgrupper är att skapa trygga miljöer och för att deltagarna skulle känna sig trygga och bekväma i att uttrycka sina åsikter för varandra inleddes fokusgruppsintervjuerna med öppna frågor. Öppna frågor ska vara utformade på ett sådant sätt att endast enkla faktabaserade svar krävs och på så sätt underlätta att ge alla deltagare möjlighet svara.<sup>29</sup> Med förhoppningen om att de öppna frågorna bidragit till att skapa en trygg miljö övergick frågorna sedan till att fokusera på uppsatsens ämne och på frågor som var av betydelse för uppsatsens resultat. Intervjuerna började således med att undersöka vilka som hade Facebook och Twitter samt hur de använde dessa sociala medier. När det behandlats fokuserades frågorna till att handla om sociala medier som ett verktyg för ökat medborgardeltagande och intresset för kommunala frågor.

Repstad (2007) beskriver att en nackdel med gruppintervjuer kan vara att bara tillåtna åsikter kommer fram och att minoritetsuppfattningar hålls inne.<sup>30</sup> Denna synpunkt är viktig att ha med sig, men då ämnet inte är av särskilt känslig karaktär har det förhoppningsvis inte haft lika stor påverkan. Diskussionerna flöt på bra i samtliga grupper och ungdomarna verkade finna ämnet intressant. De yngre ungdomarna var dock något mer tillbakadragna och det tog ett tag innan diskussionen tog fart. Detta kan till viss del bero på att den miljö som intervjun genomfördes i inte var lika avslappnad som i samband med de andra två intervjuerna, och att diskussionen därmed kändes mer konstlad. I fokusgrupper är det inte bara deltagarnas enskilda åsikter som kommer fram utan också gemensamma åsikter som gruppen format fram tillsammans,<sup>31</sup> något som märkets i de genomförda fokusgruppintervjuerna. Med hjälp av sina enskilda åsikter inspirerade ungdomarna varandra och kunde på så sätt diskutera fram många gemensamma åsikter angående ämnet.

---

<sup>28</sup> Krueger, Richard A. & Casey, Mary Anne (2000). *Focus groups: a practical guide for applied research*, kap 1

<sup>29</sup> Krueger, Richard A. & Casey, Mary Anne (2000). *Focus groups: a practical guide for applied research*, kap 3

<sup>30</sup> Repstad, Pål (2007). *Närhet och distans*, kap 4

<sup>31</sup> Krueger, Richard A. & Casey, Mary Anne (2000). *Focus groups: a practical guide for applied research*, kap 1

För att på ett effektivt sätt fånga upp alla åsikter som kom fram under diskussionerna spelades samtliga fokusgruppsintervjuer in efter godkännande av deltagarna. Tidigare nämndes att man genom inspelning lättare kan komma med uppföljningsfrågor samt notera gester och ansiktsuttryck,<sup>32</sup> vilket ansågs vara fördelaktigt för fokusgruppsintervjuernas resultat.

## 2.8 Samhällsplanering och medborgardeltagande

Irène Tallhage Lönn (2000) beskriver i boken "Unga är också medborgare" hur demokrati, medborgarinflytande och samhällsplanering förutsätter varandra. "*Om inte allas kunskaper, erfarenheter och behov tas till vara i samhällsplaneringen finns inte en levande demokrati och utan en levande demokrati löser vi inte på bästa möjliga sätt gemensamma samhällsliga planeringsfrågor.*"<sup>33</sup> Medborgardeltagande och samhällsplanering hör alltså ihop, och för kunna uppnå uppsatsens syfte på ett bra sätt är det därför viktigt att redogöra för vad samhällsplanering egentligen är. Det slutgiltiga målet inom samhällsplanering är att bättre tillgodose människors behov i samhället. Även om ett flertal aktörer från det privata näringslivet är involverade i olika samhällsplaneringsfrågor ses den offentliga sektorn som huvudaktör. Hermelin (2005) uppger i "Samhällsplaneringen och dess praktik i förändring" tre viktiga uppgifter som beskriver samhällsplaneringens innebörd. För det första handlar det om att verkställa politiska program och beslut, där en viktig arbetsuppgift är att arbeta fram dokument som är underställda politiska beslut. Det finns olika benämningar på dessa dokument som till exempel plan, program, utvecklingsstrategi, måldokument och vision. För det andra syftar samhällsplaneringen framåt i tiden, på åtgärder med avsikt att skapa ett bättre samhälle. För det tredje ska samhällsplaneringen ses som en delmängd av den planering som sker i andra organisationer, verksamheter och företag.<sup>34</sup>

## 2.9 Förändringar över tid

Med kunskap om vad samhällsplanering är kan det vara intressant att studera hur den förändrats över tid, detta för att ge en bättre bild av hur olika teorier format samhällsplaneringen och hur behovet av medborgardeltagande alltmer vuxit fram. Nedan kommer därför en kort sammanfattning ges av samhällsplanering och synen på medborgardeltagande från mitten av 1900-talet och framåt.

Under 1960-talet var tillväxten stor i många västerländska ekonomier och i de flesta svenska städer skedde kraftiga omvandlingar av den fysiska miljön.<sup>35</sup> Statens roll förstärktes och välfärdspolitikerna tillsammans med bostadspolitikerna utgjorde dominerande inslag.<sup>36</sup> Offentliga riktlinjer och samhällsplanering ansågs främst vara en fråga för tjänstemän och politiker, där lösningarna var storskaliga och ofta byggde på expertutlåtanden från ingenjörer. Miljonprogrammet, bilismens framväxt och saneringen av stadskärnor är bra exempel på storskaliga planeringsprojekt från den här tiden.<sup>37</sup> Bohm (1985) menar att samhällsplaneringsfrågor och dess ekonomiska, politiska, sociala och psykologiska konsekvenser visserligen diskuterades under den här tiden, men tjänstemännen gjorde inga

---

<sup>32</sup> Repstad, Pål (2007). *Närhet och distans*, kap 4

<sup>33</sup> Tallhage Lönn, Irene (2000). *Unga är också medborgare*, s. 63

<sup>34</sup> Hermelin, Brita (2005). *Samhällsplaneringen och dess praktik i förändring*, s. 306-316

<sup>35</sup> Bohm, Kerstin (1985). *Med- och motborgare i stadsplanering*, s. 11-13

<sup>36</sup> Hermelin, Brita (2005). *Samhällsplaneringen och dess praktik i förändring*, s. 306-316

<sup>37</sup> Khakee, Abdul (2006). *Medborgardeltagande i samhällsplaneringen*, s. 17-18

ansträngningar att föra ut frågorna till allmänheten. Allmänhetens tystnad hade länge ansetts vara detsamma som deras samtycke, men i samband med de stora förändringar som pågick beskriver hon hur de tidigare tysta medborgarna började framträda som ”motborgare”. Flera aktionsgrupper startades där kritik framförallt riktades mot bilismen, stadskärnors omvandling och frågor av fördelningspolitisk karaktär, men också mot den offentliga planeringens expertdominans.<sup>38</sup>

Den ekonomiska tillväxten avtog under mitten av 1970-talet vilket medförde en kris inom den offentliga sektorn. Reglering och kontroll av den ekonomiska tillväxten upphörde att vara centrala uppgifter och istället kom utvecklingsplanering att bli ett betydelsefullt område.<sup>39</sup> Khakee (2006) beskriver också hur den starka kritiken som riktats mot samhällsplaneringen sedan slutet av 1960-talet nu ledde till att politiker och tjänstemän började se medborgarna som individer. Detta bidrog i sin tur till en utvidgning av informationsflödena i form av samråd, studiecirkel och informationsmöten, men han betonar dock att dessa mest hade ett symboliskt värde.<sup>40</sup>

Under 1980-talet handlade planeringen alltmer om att stödja kapitalet, en följd av att den liberala ideologin fick genomslag under denna period.<sup>41</sup> Kommunerna fick i uppgift att effektivisera den offentliga verksamheten och en rad inslag infördes med inspiration från det privata näringslivet. Khakee (2006) menar att det under den här tiden blev vanligt att beakta medborgarna som brukare eller konsument.<sup>42</sup>

Hållbar tillväxt och miljöfrågor har fått allt större fokus inom planeringen,<sup>43</sup> och det var under 1990-talet som miljöproblemets globala karaktär uppmärksammades. Under Förenta Nationernas konferens i Rio de Janeiro 1992 antogs bland annat handlingsprogrammet Agenda 21 med syftet att uppnå hållbar utveckling genom att utrota fattigdom och undanröja hot mot miljön.<sup>44</sup> Agenda 21 var under den här tiden en viktig fråga för många svenska kommuner och i den spelar dialogen mellan människor en oerhört viktig roll, då ett omfattande medborgardeltagande krävs för att nå ekologisk, ekonomisk och social hållbarhet.<sup>45</sup>

Samhällsplanering har således under lång tid formats av många teorier och modeller. Något förenklat skulle det dock kunna sägas att samhällsplaneringen gått från en rationellt präglad planering till en mer kommunikativ präglad planering. Den rationella planeringen har som utgångspunkt att genom kunskap kunna kalkylera eller bedöma vilken handling som är mest rationell. Politikerna formar målen och tjänstemännen är problemlösare, processen följer en tidslinje och består av tydligt avgränsade moment. Fram till 1970-talet, då denna modell dominerade, rådde en stark tro på vetenskap och planering. Sedan ett par decennier har dock kritik riktats mot denna typ av planering. Bland annat mot resultaten och huruvida de stäm överens med medborgarnas behov och förväntningar. Dessutom har den traditionella kunskapssynen ifrågasatts och Hermelin (2005) förklarar att synen på kunskap alltmer

---

<sup>38</sup> Bohm, Kerstin (1985). *Med- och motborgare i stadsplanering*, s. 11-13

<sup>39</sup> Hermelin, Brita (2005). *Samhällsplaneringen och dess praktik i förändring*, s. 306-316

<sup>40</sup> Khakee, Abdul (2006). *Medborgardeltagande i samhällsplaneringen*, s. 17-18

<sup>41</sup> Hermelin, Brita (2005). *Samhällsplaneringen och dess praktik i förändring*, s. 306-316

<sup>42</sup> Khakee, Abdul (2006). *Medborgardeltagande i samhällsplaneringen*, s. 17-18

<sup>43</sup> Hermelin, Brita (2005). *Samhällsplaneringen och dess praktik i förändring*, s. 306-316

<sup>44</sup> Tallhage Lönn, Irene (2000). *Unga är också medborgare*, s. 31

<sup>45</sup> Khakee, Abdul (2006). *Medborgardeltagande i samhällsplaneringen*, s. 17-18

kommit att bero på observatörens förförståelse.<sup>46</sup>

Kommunikativ planering har utvecklats ur ifrågasättandet av den rationella planeringen. Kommunikativa samtal och legitimitetsprocessen ses som det centrala, och rent praktiskt innebär det att anordna fungerande dialoger mellan de berörda parterna.<sup>47</sup> Till skillnad från den traditionella planeringen som är målbaserad läggs istället vikten på stegvisa framsteg.<sup>48</sup> Fainstein (2003) förklarar att planerarens huvudsakliga roll inom denna modell är att vara en empirisk deltagare med förmåga att sammanställa olika parterns åsikter, där det är viktigt att planeraren är en god lyssnare och inte framhäver sina egna åsikter. Hon anser dock att modellens svaghet är just att planeraren hamnar i fokus. Istället för att fråga vilka behov som finns i samhället frågar man sig hur planeraren bör vara. Dessutom har det förekommit problem när det gäller implementeringen. För det första handlar det om förlängda processer och en illusion av att ingenting händer, då det tar tid att lyssna på de berördas åsikter. Ytterligare ett problem när det gäller implementeringen är att nå de grupper som sällan kommer till tals. Fainstein menar att de som har makt och förmågan att uttrycka sig redan kan påverka och arbete bör därför riktas mot att stärka de grupper som brukar stå utanför diskussionen. Även om detta är något som de flesta planerare själva håller med om brukar det visa sig finnas ett gap mellan retorik och handling.<sup>49</sup>

### 3. MEDBORGARDELTAGANDE

Första delen i syftet var att undersöka hur Uppsala kommun använder sociala medier som ett verktyg i syfte att öka medborgardeltagandet, och ett första steg i att besvara detta är att undersöka några olika teorier om medborgardeltagande. Det här kapitlet kommer därför att behandla varför intresset för medborgardeltagande ökat och vilken kritik som riktas mot det, samt vad det innebär och viktiga faktorer att tänka på vid skapandet av delaktighet.

#### 3.1 Ökat behov av medborgardeltagande

Gilljam (2006) beskriver i sin artikel ”Demokratisk samhällsplanering klämd mellan sköldar” att ”I en representativ demokrati är det de folkvalda representanterna i riksdag, kommuner och landsting som fattar de politiska besluten. Men dessa folkvalda representanter lever och verkar inte i ett vakuum. I en väl fungerande representativ demokrati finns en lyhörd dialog mellan representanter och medborgare även mellan valen.”<sup>50</sup> Medborgerligt deltagande anses alltså vara en viktig del för själva beslutsprocessen, men det har minskat jämfört med 1960- och 1970-talet då många nya medborgarrörelser startades. Trots detta beskriver Khakee (2006) att behovet av just den typen av deltagande ökar enligt både forskare och debattörer.<sup>51</sup> Varför anses då medborgardeltagande vara så pass viktigt? I kapitlet ovan studerades samhällsplaneringen och dess förändring från mitten av 1900-talet och framåt och en slutsats som kan dras är att förtroendevalda och tjänstemän lärt sig av sina misstag. Den starka kritik

---

<sup>46</sup> Hermelin, Brita (2005). *Samhällsplaneringen och dess praktik i förändring*, s. 306-316

<sup>47</sup> Ibid

<sup>48</sup> Khakee, Abdul (2000). *Samhällsplanering*, s. 34-36

<sup>49</sup> Fainstein, Susan S. (2003). *New Directions in Planning and Theory*, s. 171-190

<sup>50</sup> Gilljam Mikael (2006). *Demokratisk samhällsplanering klämd mellan sköldar*, s. 25

<sup>51</sup> Khakee, Abdul (2006). *Medborgardeltagande i samhällsplaneringen*, s. 11

som riktades mot samhällsplaneringen i slutet av 1960-talet har därför lett till att en kontinuerlig dialog med medborgarna blivit allt viktigare, men det finns också andra anledningar till varför behovet av medborgardeltagande ökat och här nedan kommer ytterligare några faktorer att beskrivas.

En orsak till varför behovet av medborgardeltagande har ökat handlar om *legitimitet*. Jämfört med internationella siffror har Sverige ett högt valdeltagande, men valdeltagandet i Sverige har det sjunkit sedan de höga nivåerna under 1970- och 1980-talet. De politiska partierna har färre medlemmar och medelåldern inom dessa är hög, och särskilt svårt tycks det vara att locka till sig ungdomar och nya svenskar. Valdeltagandet i landet varierar också kraftigt mellan olika kommuner.<sup>52</sup> Mot bakgrund av detta ökar förståelsen för att medborgarnas deltagande har kommit att bli en viktig faktor för att höja beslutens legitimitet.<sup>53</sup> För att förtroendevalda på bästa sätt ska kunna leda sin verksamhet krävs att de är väl medvetna om vilka behov och värderingar som finns i samhället, för att sedan sätta in dessa i ett helhetsperspektiv.<sup>54</sup> Medborgarnas synpunkter ger därmed ett bättre beslutsunderlag för beslutsfattare och planerare.<sup>55</sup>

En omdiskuterad faktor till ökat behov av medborgardeltagande är *effektivitet*. Fanstein (2003) nämnde att illusionen av att ingenting händer är ett problem inom den kommunikativa modellen, och Kahkee (2006) förklarar vidare hur planerarens inställning till medborgardeltagande många gånger påverkas av kraven på effektivitet inom samhällsplanering. För det mesta anses medborgardeltagande hämma effektiviteten genom att det ökar kostnader, orsakar förseningar, samt öppnar dörrar till emotionella hänsynstaganden och självintressen.<sup>56</sup> Denna syn tycks förändras alltmer och en rapport (2009) från Sveriges kommuner och landsting förklarar att en tydlig internationell trend under de senaste åren är att också effektivitetsvinster kan nås genom ökat medborgardeltagande. Framförallt betonas det att en kontinuerlig dialog ökar möjligheten för förståelse. Detta gäller dels för medborgarna som får större kunskap om kommunens verksamhet, men också för kommunerna som får en bättre bild av medborgarnas behov. Samhällets behov förändras ständigt och Sveriges kommuner och landsting beskriver att risken är att kommuner fortsätter erbjuda tjänster trots att efterfrågan är liten. En kontinuerlig dialog med medborgarna kan dock belysa förändrade behov och därmed minska den risken.<sup>57</sup>

Khakee (2006) beskriver i ”Medborgardeltagande i samhällsplanering” att det ökande intresset för medborgardeltagande har att göra med ett flertal *viktiga samhällsförändringar*, men han väljer att lyfta fram fyra stycken av dessa som kan ses som centrala. Han menar att dessa fyra förändringar alla bidragit till att behovet av medborgerligt deltagande ökat.

*Den första* samhällsförändringen handlar om en strävan att nå bärkraftig utveckling där miljöproblemen har en central roll. För att minska dessa måste den enskilda människan ändra sina levnadsvanor, vilket kräver en dialog mellan medborgare och offentliga myndigheter. Detta behandlas även i Agenda 21, och i kommunernas utformning av denna betonas just vikten av en dialog mellan planerare och medborgare. Genom dialog kan en ökad förståelse

---

<sup>52</sup> 11 tankar om medborgardialog i styrning (2009). SKL, s. 5-6

<sup>53</sup> Khakee, Abdul (2006). *Medborgardeltagande i samhällsplaneringen*, s. 15

<sup>54</sup> 11 tankar om medborgardialog i styrning (2009). SKL, s. 28

<sup>55</sup> Khakee, Abdul (2006). *Medborgardeltagande i samhällsplaneringen*, s. 15

<sup>56</sup> Khakee, Abdul (2006). *Medborgardeltagande i samhällsplaneringen*, s. 19

<sup>57</sup> 11 tankar om medborgardialog i styrning (2009). SKL s. 29

skapas om sambandet mellan nuvarande och framtida generationer, samt relationen mellan människa och natur.

*För det andra* beror det tilltagande intresset på en förändring av välfärdssamhället. Som tidigare nämnts fanns det fram till 1980-talet ett brett stöd för långsiktig planering av välfärdssamhället. Detta försvagades dock när den offentliga verksamheten alltmer övergick till marknadsmässiga inslag. Tidigare fanns det gemensamma värden som planerarna identifierade som allmänintressen, under denna tid ansågs därför den representativa demokratin vara tillräcklig och behovet av en dialog med människor var därmed litet. Idag ser samhället annorlunda ut och för att nå en överenskommelse om kollektiva intressen är behovet av en dialog stort.

Invandring och den ”multikulturella samhällsordningen” är *det tredje skälet* till varför uppmärksamheten kring medborgardeltagande ökat. Städerna blir alltmer mångfaldiga och i multikulturella städer handlar det om att skapa en känsla av tillhörighet bland stadens medborgare, vilket Khakee (2006) menar kräver en kontinuerlig dialog utan särbehandling av någon specifik grupp.

*Den fjärde samhällsförändringen* handlar om marknadsorientering och en individcentrerad demokratimodell. Som tidigare nämnts har den offentliga sektorn fått allt fler inslag med inspiration från det privata näringslivet. Dessutom är det inte lika självklart för medborgaren att utnyttja de traditionella kanalerna för att påverka. Istället för att gå med i politiska partier eller medborgarrörelser aktiverar man sig nu på andra sätt, till exempel genom att vara aktiv förälder i barnens skola. Khakee (2006) menar att detta tyder på att den tidigare kollektivistiska demokratimodellen nu håller på att ersättas av en individcentrerad demokratimodell.<sup>58</sup>

### 3.2 Kritik mot medborgardeltagande

Behovet av medborgardeltagande har alltså ökat inom samhällsplaneringen, men trots ökad legitimitet och effektivitet när det gäller besluten, samt viktiga samhällsförändringar som ökat behovet av en dialog finns det också en hel del problem som kommunerna måste arbeta med för att medborgardeltagandet ska verka positivt. Detta är något som också Gilljam (2006) uppmärksammat i ”Demokratisk samhällsplanering klämd mellan sköldar”, och han ser tre tydliga problem som här nedan kommer att behandlas.

Det *första problemet* handlar om brist på realism. Gilljam (2006) menar att det förekommer en felaktig bild av medborgarnas möjligheter att hinna med det politiska arbetet och hur stor del av sina liv de faktiskt är beredda att ägna åt politik.<sup>59</sup> Detta är ett problem som också Sveriges kommuner och landsting uppmärksammat i en rapport då det visat sig att intresset för kommunala frågor har varit svalt i många svenska kommuner. Samtidigt förklaras det att om man verkligen menar allvar med att söka kunskap om medborgarnas värderingar, prioriteringar och synpunkter är detta inget kommunerna kan nöja sig med, utan arbete bör ske för att hitta metoder som passar alla grupper i samhället.<sup>60</sup>

Det är också sannolikt att det ökade deltagandet kommer att variera mellan olika befolknings-grupper. Detta tas upp som det *andra problemet* och kommer dessutom vara av störst betydelse för uppsatsens resultatdel. Precis som Fainstein (2003) anser Gilljam (2006)

<sup>58</sup> Khakee, Abdul (2006). *Medborgardeltagande i samhällsplaneringen*, s. 12-14

<sup>59</sup> Gilljam, Mikael (2006). *Demokratisk samhällsplanering klämd mellan sköldar*, s. 27

<sup>60</sup> *11 tankar om medborgardialog i styrning* (2009). SKL s. 21

att när det kommer till satsningar på medborgardeltagande är det medborgare med gott om tid, engagemang och resurser som ges ännu fler medel att uttrycka sina åsikter. Fokus hamnar därmed på särintressen vilket leder till en skev bild av majoritetens intressen och önskemål.<sup>61</sup>

Detta problem är något som också tas upp av Henecke och Khan (2002) i deras undersökning ”Medborgardeltagande i den fysiska planeringen” där de beskriver att bäst representerade är de yrkesgrupper med ett direkt intresse av mark- och planeringsfrågor, och bilden som ges av den typiske deltagaren är en föreningsaktiv, välutbildad medelåldersman. Samtidigt förklarar de att även andra faktorer, förutom ekonomiska och sociala, påverkar det ojämna deltagandet där språk nämns som en viktig faktor. Planerare faller lätt in i fackspråk som kan skilja sig starkt från det språk som används i vardagen, vilket försvårar dialogen med medborgarna. Framförallt har detta visat sig under samrådsmöten där diskussionerna präglas av planerarnas språk och perspektiv, men också av att det är de som bestämmer vilka frågor som ska tas upp. På så sätt menar de att tjänstemännen skapar ett övertag gentemot medborgarna. Även vissa utställningar och planförslag har visat sig vara svårtolkade för dem som inte har speciellt mycket kunskap inom området. Henecke och Khan beskriver att detta kan ses som en förklaring till varför medborgare väljer andra kanaler än de traditionella, men påpekar samtidigt att förbättringar har skett och att det nu ställts krav på plantexters tillgänglighet i lagstiftningen.<sup>62</sup>

Även Sveriges kommuner och landsting har i sin rapport (2009) uppmärksammat problemet med ojämnt deltagande och menar att en orsak är att möjligheten till påverkan ofta skett på ställen där politiker och tjänstemän känner sig hemmastadda. För flertalet befolkningsgrupper känns dock dessa miljöer varken naturliga eller bekväma. En lösning är därför att kommunerna bör skaffa sig goda kunskaper om på vilka olika sätt invånarna vill kommunicera och föra dialog.<sup>63</sup>

Tidigare nämndes att en viktig samhällsförändring som lett till ökat intresset för medborgardeltagande är att den tidigare kollektivistiska demokratimodellen nu håller på att ersättas av en individcentrerad demokratimodell, och det är inte längre lika självklart för medborgarna att använda de traditionella kanalerna för att påverka.<sup>64</sup> Gilljam (2006) ser denna förändring som det *tredje problemet* då han menar att det sänder ut två olyckliga signaler till medborgarna. För det första anses det vara helt acceptabelt att den enskilde medborgaren enbart tänker att politik rör sig om frågor som intresserar honom eller henne, och för det andra ses det inte som ett problem att medborgarna bara engagerar sig i angelägenheter som påverkar den personliga egennytta. Gilljam menar att medborgarna därmed får en felaktig uppfattning där de tror att politik handlar om enskildheter och egenintressen, och inte helhetsansvar och allmänintressen.<sup>65</sup>

Brist på helhetssyn är något som också behandlas i Sveriges kommuner och landstings rapport där det menas att en risk är, när medborgare engagerar sig i lokala sakfrågor, att de saknar förståelse för behovet av prioriteringar ur ett helhetsperspektiv. Samtidigt menar de att det är naturligt att störst engagemang läggs på frågor som ligger nära, då intresse och kunskap ofta beror på var man är i livet och vilka intressen man har. Sveriges kommuner och landsting

---

<sup>61</sup> Gilljam, Mikael (2006). *Demokratisk samhällsplanering klämd mellan sköldar*, s. 27-28

<sup>62</sup> Henecke, Birgitta & Khan, Jamil (2000). *Medborgardeltagande i den fysiska planeringen*, s. 26-28

<sup>63</sup> *11 tankar om medborgardialog i styrning* (2009). SKL, s. 21

<sup>64</sup> Khakee, Abdul (2006). *Medborgardeltagande i samhällsplaneringen*, s. 12-14

<sup>65</sup> Gilljam, Mikael (2006). *Demokratisk samhällsplanering klämd mellan sköldar*, s. 28-29



förklarar att det är viktigt att dessa intressen och kunskaper tillvaratas, och det är därför de förtroendevaldas ansvar att binda ihop och synliggöra helheten.<sup>66</sup>

De tre problem som Gilljam (2006) behandlar har alla uppmärksammats i rapporten (2009) från Sveriges kommuner och landsting. Slutsatsen som kan dras är att Sveriges kommuner och landstings lösningar på problemen till största del handlar om att hitta metoder som passar alla grupper i samhället, och det är därför viktigt att skaffa goda kunskaper om på vilka sätt medborgarna vill kommunicera och diskutera kommunala planeringsfrågor.<sup>67</sup>

Gilljam anser att den representativa demokratin är beroende av en fungerande medborgardialog, men menar att dialogen med medborgarna bör förändras istället för att utökas med andra dialogformer än de traditionella. Han bedömer att de åsikter som kommer fram genom olika former av deltagande många gånger är minoritetsuppfattningar, och menar därför att de förtroendevalda har större möjlighet att komma i kontakt och samtala med genomsnittliga medborgare om de själva söker upp dem. Gilljam kallar detta för omvänt uppvaktningsförfarande där information och kunskap dels samlas in genom att de förtroendevalda besöker skolor, äldreboenden och arbetsplatser, och dels genom olika opinionsundersökningar, medborgarpaneler och fokusgrupper.<sup>68</sup>

### 3.3 Viktigt att tänka på vid skapandet av delaktighet

Hittills har det redogjorts för varför behovet av medborgardeltagande ökat och hur kritiken ser ut som riktas mot den. Innan resultatdelen presenteras ges först en kort beskrivning om synen på delaktighet och några vanliga metoder för att sedan gå in på vilka för- och nackdelar det finns med sociala medier som metod.

När medborgardeltagande behandlas kan det vara av betydelse att nämna de traditionella metoder som kommunerna enligt lag är skyldiga att erbjuda medborgarna. Det är kommunerna som står för majoriteten av Sveriges planering genom att de beslutar om viktiga lokala planer enligt plan- och bygglagen. Tanken med plan- och bygglagen är att all markanvändning ska kontrolleras av samhället och motsättningen mellan fastighetsägarens intresse och olika samhällsintressen är ett återkommande problem vid lagens användning. För att mark ska få användas för bebyggelse måste den nämligen ur allmän synpunkt vara lämplig för ändamålet, och vid tillämpning av lagen vägs därför de allmännas intresse mot den enskildes intresse.<sup>69</sup>

Plan- och bygglagen innehåller detaljerade regler om hur genomförandet av en plan ska gå till, men i detta arbete läggs fokus på vilka möjligheter det enligt lag finns att påverka. I lagen beskrivs två metoder som ger möjlighet att påverka: samråd och utställningar. Samrådet ska hållas i ett tidigt skede i genomförandeprocessen och har som syfte att utbyta information mellan kommunen och fastighetsägare och andra som berörs av frågan. När kommunen mottagit och behandlat de synpunkter som kom in under samrådet framställs så småningom det slutliga planförslaget. Det färdiga planförslaget ska då ställas ut under minst tre veckor innan kommunen antar det. Medborgare, utöver de som är direkt berörda av frågan, ges då tillfälle att komma med synpunkter och efter utställningen görs en sammanställning av dessa. Kommunen ska sedan redovisa hur de tagit hänsyn till de inkomna synpunkterna, och efter det

---

<sup>66</sup> 11 tankar om medborgardialog i styrning (2009). SKL, s. 21-31

<sup>67</sup> Ibid

<sup>68</sup> Gilljam, Mikael (2006). *Demokratisk samhällsplanering klämd mellan sköldar*, s. 34-35

<sup>69</sup> Bengtsson, Bertil (2010). *Speciell fastighetsrätt*, s. 37-39

kan den färdiga planen antas.<sup>70</sup>

Det ska betonas att samråd och utställningar båda är metoder som används vid framställandet av olika planer, men ett ökat behov av medborgardeltagande har också lett till en utveckling av andra metoder med syfte att stödja de beslut som kommunerna fattar och på så sätt öka dess legitimitet.<sup>71</sup> Sveriges kommuner och landsting har arbetat för att hitta olika metoder som passar alla grupper i samhället och har således skapat andra verktyg för delaktighet än de som ingår i det traditionella planförfarandet. Sedan 2006 arbetar Sveriges Kommuner och Landsting med projekt ”Medborgardialog” där medlemmar får hjälp med att utveckla sin verksamhet samt tillföra nya verktyg och i rapporten ”11 tankar om medborgardialog i styrning” (2009) berättar de om sina idéer och utgångspunkter.<sup>72</sup> Bland annat anser de att kommuner bör välja olika metoder och verktyg för att skapa delaktighet och att det är den enskilda frågan som beslutar vilken form av delaktighet som passar.<sup>73</sup> Ett problem som de stött på i samband med användningen av olika verktyg är dock att det ofta förekommit missförstånd mellan kommunernas avsikt och medborgarnas förväntningar att faktiskt påverka. Inför de beslut som ska fattas är det därför viktigt att kommunerna först undersöker på vilka sätt de kan göra det möjligt för medborgarna att delta och sedan tydliggör vilken form av delaktighet de kan förvänta sig.<sup>74</sup>

Under 1960-talet beskrev Sherry Arnstein olika nivåer av delaktighet genom en så kallad delaktighetstrappa, ”ladder of participation”. Projekt ”Medborgardialog” har anpassat trappan till svenska förhållanden för att ge en bild av vilka olika nivåer av delaktighet det finns i Sverige. Trappan ska också fungera som ett hjälpmedel i att tydliggöra vilken form av delaktighet medborgarna kan förvänta sig. På första steget befinner sig *information* och detta beskrivs som en viktig förutsättning för att överhuvudtaget kunna vara delaktig. Medborgarna måste på ett enkelt sätt ha möjlighet att skaffa sig kunskap om kommande frågor som ska behandlas, om själva verksamheten och om olika resultat. På det andra trappsteget finns *konsultation* som innebär att medborgarna får ta del av olika alternativ för att sedan avgöra vilket av dem som lämpar sig bäst i en aktuell fråga. Det ska dock betonas att de olika alternativen är framtagna av tjänstemän och redan godkända av de förtroendevalda. Det tredje trappsteget handlar om *dialog* där människor ges tillfälle att mötas och diskutera en aktuell fråga. Målet är inte att nå konsensus, utan utgångspunkten är att alla ska ha en chans att framföra sin åsikt och argumentera för sin sak. På det fjärde trappsteget befinner sig *delaktighet* med syfte att ge ett bra beslutsunderlag till politiska beslut och innebär att medborgarna deltar i utvecklingsprocessen under en längre tid. Det femte trappsteget handlar om *medbeslutande*, vilket innebär att representativt valda delegerar ut ansvaret till en nämnd eller styrelse. Representanterna i nämnden eller styrelsen är då utvalda som enskilda personer och inte utifrån deras partitillhörighet, och som exempel ges skolstyrelser där föräldrarna ingår som medlemmar.<sup>75</sup>

---

<sup>70</sup> Julstad, Barbro (2005). *Fastighetsindelning och markanvändning*, s. 72-74

<sup>71</sup> *11 tankar om medborgardialog i styrning* (2009). SKL, s. 15-16

<sup>72</sup> [http://www.skl.se/vi\\_arbetar\\_med/demos/demokratiutveckling/medborgardialog/medborgardialog\\_11\\_tankar/medborgardialog\\_11\\_tankar\\_inledning](http://www.skl.se/vi_arbetar_med/demos/demokratiutveckling/medborgardialog/medborgardialog_11_tankar/medborgardialog_11_tankar_inledning), 2011-12-02, kl. 15.14

<sup>73</sup> *11 tankar om medborgardialog i styrning* (2009). SKL, s. 19-20

<sup>74</sup> *11 tankar om medborgardialog i styrning* (2009). SKL, s. 9

<sup>75</sup> *11 tankar om medborgardialog i styrning* (2009). SKL, s. 9

### 3.4 Utvecklingen av sociala medier som metod

De former av medborgardeltagande som hittills har behandlats bygger på traditionella former för kommunikation vilka innebär fysiska möten och tryckta informationskällor. Denna uppsats syftar dock mer till att undersöka digitala möten genom att studera sociala medier i samband med medborgardeltagande. Statistiska centralbyrån beskriver att antalet personer med tillgång till Internet i hemmet fortsätter att öka. År 2004 hade 79 procent av Sveriges befolkning Internet i hemmet och år 2010 hade siffran stigit till 91 procent.<sup>76</sup> Även användningen av Internet har ökat under de senaste åren och år 2010 använde nästan nio av tio personer Internet regelbundet.<sup>77</sup> Vidare beskriver Findahl (2011) i ”Svenskarna och Internet 2011” att också användningen av sociala medier har ökat och fortsätter att öka. Två tredjedelar av de som använder Internet besöker ett socialt nätverk och högst användning finns bland ungdomar i åldern 16-25 år där nästan alla är ute på de sociala nätverken.<sup>78</sup>

Statistiken avslöjar att sociala medier är en arena där ett flertal medborgare vistas men vilka fördelar innebär en användning av dessa? Stakston (2010) menar att sociala nätverk ska ses som verktyg för dialog och konversation.<sup>79</sup> Även Carlsson (2009) trycker på att sociala medier är ett medel för flervägskommunikation där många kan konversera till många och att de ger goda möjligheter till att lyssna och föra konversationer.<sup>80</sup> För politiska partier, organisationer och företag är sociala medier således bra verktyg för dialog och Stakston förklarar vidare att verksamheterna måste utvecklas för att kunna utnyttja Internet på bästa sätt. Hon betonar vikten av att finnas tillgänglig på så många arenor som möjligt, inte bara på hemsidan.<sup>81</sup> Även Carlsson (2009) påpekar att ökad synlighet är en viktig fördel med de sociala medierna.<sup>82</sup>

Sveriges kommuner och landsting har också uppmärksammat medborgarnas ökade användning av sociala medier och beskriver i en rapport (2010) att Internet har blivit en större del av människors vardag samt att allt fler engagerar sig via sociala medier. Att fler väljer att kommunicera genom nya kanaler och hitta nya vägar för att göra sin röst hörd påverkar också det demokratiska systemet. Kommunernas utmaning ligger i att utveckla ett tillvägagångssätt där också IT-verktyg kan användas för dialog med medborgarna, och på så sätt nå andra befolkningsgrupper än de som använder sig av de traditionella kanalerna.<sup>83</sup> Sveriges kommuner och landsting har under åren 2007-2009 fått bidrag av regeringen för att driva ett projekt med fokus på hur dialogen med medborgare kan utvecklas med hjälp av IT-verktyg. Som inspiration har de studerat både nationella och internationella exempel där de framförallt koncentrerat sig på hur IT-forum för delaktighet och dialog kan se ut.<sup>84</sup> Erfarenheter visar att en stor del av utmaningen ligger i att tydliggöra och förenkla viktig information. Detta kan dels göras genom att information presenteras på ett mer lättillgängligt sätt med ljud och bild, men också genom att synliggöra det representativa systemet och politiken som förs, samt vilka möjligheter det finns att påverka. Sveriges kommuner och landsting förklarar att

---

<sup>76</sup> *Privatpersoners användning av datorer och Internet 2010* (2010). SCB, s. 11

<sup>77</sup> *Privatpersoners användning av datorer och Internet 2010* (2010). SCB, s. 13

<sup>78</sup> Findahl, Olle (2011). *Svenskarna och Internet 2011*, s. 18

<sup>79</sup> Stakston, Brit (2010). *Politik 2.0*, s. 19-24

<sup>80</sup> Carlsson, Lena (2009). *Marknadsföring och kommunikation i sociala medier*, s. 35

<sup>81</sup> Stakston, Brit (2010). *Politik 2.0*, s. 19-24

<sup>82</sup> Carlsson, Lena (2009). *Marknadsföring och kommunikation i sociala medier*, s. 53

<sup>83</sup> *IT-verktyg i demokratins tjänst - del 1 utmaningar* (2010). SKL, s. 11-12

<sup>84</sup> *IT-verktyg i demokratins tjänst - del 1 utmaningar* (2010). SKL, s. 5-6

kommuner måste utveckla möjligheter för medborgarna att uttrycka åsikter och utöva inflytande, samt diskutera idéer och förslag med varandra.<sup>85</sup>

Trots att det finns ett flertal fördelar med sociala medier samt att människor använder sig av dessa i allt större utsträckning kan ändå några problem noteras. Det första problemet handlar om trovärdighet och Findahl (2011) beskriver att Internet länge haft en lägre ställning som informationsmedium, men att det under senare år börjat få samma betydelse som de traditionella medierna television, radio och dagstidningar.<sup>86</sup> Stakston (2010) menar att inställningen till Internet som informationskanal beror på analoga eller digitala värderingar. Analoga värderingar bygger på det fysiska rummet och för människor som värderar detta högt ska information helst komma från experter genom journalister. De litar således mer till det som står i tidningar eller böcker och anser att den information som finns på Internet är mindre trovärdig. Människor med digitala värderingar värdesätter tvärtom den mångfald av svar och tolkningar som kan nås via nätet och har inte samma behov av de traditionella medierna som informationskanal. De anser dessutom att de tryckta informationskällorna saknar den interaktion som Internet ger.<sup>87</sup>

Det andra problemet handlar om exklusion för trots att ett flertal medborgare använder sig av sociala medier är det långt ifrån alla som har möjlighet att ta till sig den information som kommer ur konversationerna på dessa sidor, framförallt gäller detta medborgare i äldre ålder. Mot bakgrund av detta kan verksamhetens användning av sociala medier ses som ett uteslutande av vissa grupper. Stakston (2010) anser dock att de sociala medierna inte ska ses som en teknik- eller generationsfråga utan som ett nytt förhållningssätt till omgivningen där analoga möten mellan människor kompletteras med digitala möten.<sup>88</sup>

#### 4. UPPSALA KOMMUNS ANVÄNDNING AV SOCIALA MEDIER

För att undersöka hur Uppsala kommun arbetar med sociala medier gjordes en intervju med Maria Aulen Thomsson, webbstrateg och informationssekreterare på Uppsala kommun. Hon berättar att webben är en oerhört viktig kanal i alla sammanhang, och hon har själv varit med sedan Uppsala kommun startade sitt arbete med detta år 1996. Den mest diskuterade frågan på den tiden var hur många som faktiskt hade tillgång till Internet, och även om andelen inte var stor hade Uppsala en hög siffra jämfört med resten av landet. Arbetet fokuserades därför på tillgång och kommunen placerade ut så kallade pc-stationer på biblioteken dit folk kunde gå och få hjälp med att surfa. Idag finns Internet i stort sett i varje hem och numer handlar arbetet istället om hur Uppsala kommun ska finnas på Internet, var de ska finnas och på vilket sätt de ska kommunicera med sina medborgare.<sup>89</sup> Kapitlet börjar med en kort sammanfattning av Uppsala kommuns arbete med hemsidan och utvecklingen av verktyget ”Tyck till” och fortsätter sedan med en undersökning om hur de arbetar med de sociala medierna Facebook och Twitter.

---

<sup>85</sup> *IT-verktyg i demokratins tjänst - del 1 utmaningar* (2010). SKL, s. 11-12

<sup>86</sup> Findahl, Olle (2011). *Svenskarna och Internet 2011*, s. 37

<sup>87</sup> Stakston, Brit (2010). *Politik 2.0*, s. 41-42

<sup>88</sup> Stakston, Brit (2010). *Politik 2.0*, s. 19-24

<sup>89</sup> Maria Aulen Thomsson, 2011-12-08, webbstrateg och informationssekreterare Uppsala kommun

## 4.1 Hemsidan och ”Tyck till”

Uppsala kommuns hemsida är idag den viktigaste kanalen för att nå ut till medborgarna. Där finns all betydelsefull information om kommunen och dess arbete, och som tidigare nämnts är detta en viktig förutsättning för andra former av deltagande.<sup>90</sup> Det ska tilläggas att hemsidan vann Svenska Webbpriset 2011 och blev därmed årets webbplats i kategorin kommuner.<sup>91</sup> Maria Aulen Thomsson berättar att detta var en otroligt skön bekräftelse då förbättring av hemsidan är något som de arbetat aktivt med.<sup>92</sup>

Tidigare nämndes att en viktig del i samband med medborgarnas ökade användning av Internet är att kommunerna arbetar för att utveckla metoder där IT-verktyg kan användas för att skapa dialog, och där medborgare kan uttrycka sina åsikter och diskutera idéer med varandra.<sup>93</sup> Sedan 2009 har Uppsalas hemsida haft en funktion som heter ”Tyck till” och till en början var den främst avsedd för dem som hade synpunkter och ville vara med och förbättra själva webbplatsen. Under arbetets gång kunde man dock se att det fanns ett behov av att också kunna framföra synpunkter på kommunens verksamhet i stort. Under våren 2011 gjordes därför verktyget om så att medborgare numer kan kommentera allt som kommunen ansvarar för. Maria Aulen Thomsson beskriver att kommunen därmed erbjöd en del av sin yta till medborgarna där de fritt kan tycka till och säga vad de vill, men på villkoret att kommunen själva får vara med och lyssna och konversera. Verktyget ”Tyck till” nås via Uppsala kommuns hemsida, och finns ständigt tillgänglig på den högra sidan av datorskärmen oavsett vilken sida på hemsidan man befinner sig på. Detta innebär att medborgare kan vara inne på Uppsala kommuns hemsida och läsa om diverse frågor och när de känner att de vill kommentera något kan de enkelt klicka fram verktyget och skriva ett inlägg.<sup>94</sup>

”Tyck till” ger alltså Uppsalas medborgare möjlighet att skriva inlägg och kommentarer som rör kommunens verksamhet och frågorna skickas sedan vidare till ansvarig tjänsteman. Maria Aulen Thomsson beskriver att de får in ett flertal synpunkter. Många handlar om stadsplanering och frågor som rör varför det byggs respektive inte byggs på ett visst sätt, men också mindre frågor som till exempel när snöröjningen kommer igång förekommer. Inläggen och kommentarerna tillsammans med svaren från tjänstemännen kan om önskas läsas av andra medborgare som i sin tur har möjlighet att kommentera. Genom att medborgare kan kommentera varandras inlägg och därmed föra en dialog involverar detta verktyg också en typ av social interaktion.<sup>95</sup>

## 4.2 Facebook och Twitter

Förutom ”Tyck till” använder sig Uppsala kommun dessutom av sociala medier för att nå ut till sina medborgare på Internet. Tidigare beskrevs att sociala medier är ett samlingsnamn på kommunikationskanaler där användare kan kommunicera direkt med varandra genom text, bild och ljud.<sup>96</sup> I detta arbete behandlas framförallt Facebook och Twitter, eftersom det är sociala medier som Uppsala kommun använder. De båda medierna är olika till sin form och

<sup>90</sup> Maria Aulen Thomsson, 2011-12-08, webbstrateg och informationssekreterare Uppsala kommun

<sup>91</sup> <http://www.uppsala.se/sv/Nyhetsarkiv/Nyheter-Kommun-politik/Nyheter-2011/uppsalase-vann-webbpris>, 2011-11-23, kl. 09.31

<sup>92</sup> Maria Aulen Thomsson, 2011-12-08, webbstrateg och informationssekreterare Uppsala kommun

<sup>93</sup> *IT-verktyg i demokratins tjänst – del 1 utmaningar* (2010). SKL, s. 11-12

<sup>94</sup> Maria Aulen Thomsson, 2011-12-08, webbstrateg och informationssekreterare Uppsala kommun

<sup>95</sup> Maria Aulen Thomsson, 2011-12-08, webbstrateg och informationssekreterare Uppsala kommun

<sup>96</sup> <http://www.ne.se/socialamedier>, 2011-11-19, kl. 13.25

det kan därför vara viktigt att veta vad de innebär.

Facebook är ett verktyg som lägger stor vikt på sociala relationer och ger möjlighet att på ett enkelt sätt hålla kontakten med sina vänner. Facebook startades år 2004 och har idag flera miljoner användare världen över. Denna gör det möjligt att lägga upp bilder samt dela med sig av nyheter, länkar och videor som andra användare sedan kan kommentera. Varje användare skapar en personlig profil och lägger sedan till andra vänner som denne kan hålla kontakten med genom att mejla, chatta eller skicka meddelanden till profilsidan. Dessutom kan användare följa olika intressegrupper såsom Uppsala kommun.<sup>97</sup>

Twitter är ett verktyg som används för att sprida kortfattad information. Twitter startade år 2006 och brukar beskrivas som att det består av så kallade mikroblogger, där användaren kan publicera korta textmeddelanden om 140 tecken som kallas för ”tweets”. Användarna ges möjlighet att både följa varandra och också kommentera varandras inlägg, och verktyget har uppmärksammats för att det ett snabbt och effektivt sätt kan förmedla nyheter världen över.<sup>98</sup> Maria Aulen Thomsson berättar att kommunens Twittersida främst riktar sig till media som därmed ges möjlighet att snabbt fånga upp nyheter som rör Uppsala kommun.<sup>99</sup>

Maria Aulen Thomsson förklarar att sociala medier har blivit en viktig kanal för att möta kommunens medborgare, och Uppsala kommun har använt dessa verktyg sedan 2009. Hon berättar att det var informationschefen, Lena W Jansson, som tidigt beslutade att kommunen måste finnas där för att lyssna och konversera med medborgarna. Det började med att de startade ett konto på Twitter i samband med arbetet för Vision Uppsala 2030. Vision Uppsala 2030 var en del av arbetet med översiktsplanen 2010 där medborgare gavs möjlighet att lämna förslag på hur de vill att Uppsala ska se ut år 2030. Projektet fick väldigt stor uppmärksamhet, och förutom Twitter drev de också av en blogg samt använde sig av en film på Youtube. Maria Aulen Thomsson berättar att kommunen i vanliga fall får in 300-400 förslag till ett visionsarbete, men i och med detta arbete fick de in 1700 förslag.<sup>100</sup> I samband med Vision Uppsala 2030 fick Twitter stor uppmärksamhet, men när visionsarbetet var över frågade man sig hur arbetet med de sociala medierna skulle fortsätta. Uppsala kommun är idag aktiva på både Facebook och Twitter, men medborgarnas deltagande är för närvarande inte särskilt stort. Uppsala kommuns Twitter är den som i skrivandets stund har flest följare, cirka 1700,<sup>101</sup> och på Facebook har kommunen något färre följare, cirka 800. Att följa Uppsala kommun på Facebook och Twitter innebär att frågor och nyheter som kommunen lägger upp visas utan att aktivt behöva söka upp det.<sup>102</sup>

Trots att medborgarnas delaktighet i de sociala medierna för närvarande inte är särskilt stor har Uppsala kommun inga planer på att satsa på en marknadsföringskampanj av dessa, utan marknadsföring kommer enbart ske i samband med andra annonser där de då hänvisar till att medborgare kan tycka till på hemsidan, Facebook och Twitter. Kommunen tror istället att en kontinuerlig användning av dessa sidor leder till att de marknadsför sig själva och Maria Aulen Thomsson förklarar att de sociala medierna ständigt fylls på med följare.<sup>103</sup>

Dessutom betonar hon att de sociala medierna inte bara är ett viktigt verktyg för

---

<sup>97</sup> <http://www.ne.se/facebook>, 2011-12-19, kl. 13.47

<sup>98</sup> <http://www.ne.se/twitter>, 2011-12-19, kl. 13.40

<sup>99</sup> Maria Aulen Thomsson, 2011-12-08, webbstrateg och informationssekreterare Uppsala kommun

<sup>100</sup> Ibid

<sup>101</sup> <http://www.twitter.com/uppsalakommun>, 2011-12-12, kl. 17.33

<sup>102</sup> [www.facebook.com/uppsalakommun](http://www.facebook.com/uppsalakommun), 2011-12-12, kl. 17.34

<sup>103</sup> Maria Aulen Thomsson, 2011-12-08, webbstrateg och informationssekreterare Uppsala kommun

medborgare att följa Uppsala kommun, utan det är också ett viktigt verktyg för Uppsala kommun att följa andra verksamheter, detta för att på effektivt sätt kunna ta del av vad som pågår i kommunen.<sup>104</sup> På Twitter följer Uppsala kommun cirka 2000 olika personer och verksamheter,<sup>105</sup> och på Facebook är siffran återigen något lägre där de följer cirka 50 olika sidor.<sup>106</sup> Förutom kommunens officiella Facebook- och Twittesida har också ett flertal av kommunens verksamheter egna sidor. Dessa finns alla länkade från Uppsala kommuns hemsida och innefattar allt från förskolor till större verksamheter som till exempel Uppsala konsert och kongress.<sup>107</sup>

#### 4.4 Trovärdighet

En viktig faktor som kommunen arbetar med i samband med de sociala medierna är trovärdighet och här beskriver Maria Aulen Thomsson att språket har en viktig funktion. Tidigare nämndes att en anledning till ojämnt deltagande är att planerare lätt faller in i fackspråk som ligger långt ifrån det språk som används i vardagen, vilket försvårar dialogen med medborgarna.<sup>108</sup> För medborgare som inte har speciellt stora förkunskaper inom området kan detta vara en anledning att inte delta, och Maria Aulen Thomsson förklarar att det gäller att hitta en bra samtalston som inte är för byråkratisk samtidigt som den inte är alltför ”trevlig”. De sociala medierna ska rikta sig till alla medborgare och ett för formellt språk skulle innebära att vissa grupper uteslöts. Samtidigt kan ett alltför informellt språk istället hämma trovärdigheten och Maria Aulen Thomsson ger här exempel på att uttryck som ”kram på dig” gör en sida mindre tillförlitlig. Utmaningen ligger därför i att hitta en bra balans, där man är trovärdig och korrekt samtidigt som man är trevlig och välkomnande.<sup>109</sup>

Hon förklarar att ett steg i att öka trovärdigheten och få till det rätta språket är att kommunen använder sig av utsedda webbredaktörer som arbetar med Uppsala kommuns Facebook- och Twittersida. Webbredaktörerna kommer från interna leverantörer som Uppsala kommun beställer och har alla utbildning inom området. Detta gör att de har en god kännedom om kulturen inom de sociala medierna och har därmed också lättare att hitta den rätta samtalstonen. Det är webbredaktörerna som svarar på de kommentarer som Uppsala kommun får, med då de inte har kunskap om kommunernas verksamhet i stort vidarebefordras kommentarerna till ansvarig tjänsteman.<sup>110</sup>

#### 4.5 Tydlighet

Maria Aulen Thomsson beskriver också att en annan viktig del när det gäller trovärdigheten på Facebook och Twitter är att hela tiden tänka på att vara tydlig och ärlig inför medborgarna. Uppsala kommun har till exempel inte möjlighet att vara tillgänglig och svara på inlägg dygnet runt, och hon förklarar att missförstånd därför kan undvikas genom att tydliggöra för medborgarna att de främst finns där under kontorstid. Slutligen berättar hon att sociala medier är en spännande kanal som går otroligt snabbt att använda, men påpekar samtidigt att den kräver mognad. Även om de som arbetar med webben är positiva krävs också stöd från både

<sup>104</sup> Maria Aulen Thomsson, 2011-12-08, webbstrateg och informationssekreterare Uppsala kommun

<sup>105</sup> [www.twitter.com/uppsalakommun](http://www.twitter.com/uppsalakommun), 2011-12-12, kl. 17.33

<sup>106</sup> [www.facebook.com/uppsalakommun](http://www.facebook.com/uppsalakommun), 2011-12-12, kl. 17.34

<sup>107</sup> <http://www.uppsala.se/sv/Kommunpolitik/Kontakt/Sociala-medier>, 2011-12-12, kl. 18.21

<sup>108</sup> Henecke, Birgitta & Khan, Jamil (2000). *Medborgardeltagande i den fysiska planeringen*, s. 26-28

<sup>109</sup> Maria Aulen Thomsson, 2011-12-08, webbstrateg och informationssekreterare Uppsala kommun

<sup>110</sup> Ibid

ledningen och hela organisationen. Detta är en stor utmaning och hänsyn måste tas till att alla mognar i de nya kanalerna olika fort.<sup>111</sup>

#### 4.6 Andra metoder

Hittills har det kunnat konstateras att både kommunens hemsida samt Facebook- och Twittersida är viktiga kanaler för att nå ut till medborgarna, kanske främst på grund av deras effektivitet. Maria Aulen Thomsson betonar dock att också andra mer traditionella kanaler fortfarande har en viktig funktion. För äldre människor samt de som har det svårt att ta till sig de sociala medierna är kommuninformationen mycket betydelsefull.<sup>112</sup> Där finns diverse informationsmaterial från kommunen, och medborgare kan också vända sig dit för att ställa frågor om den kommunala verksamheten, få hjälp med att hitta rätt i kommunen samt lämna synpunkter.<sup>113</sup> Fysiska möten och medborgardialog är också viktiga metoder som används, framförallt i samband med olika förslag till bebyggelse. Maria Aulen Thomsson beskriver hur alla metoder fyller en funktion och det är viktigt att använda sig av flera metoder för att nå ut till så många som möjligt. Meningen är att de olika metoderna ska stödja och komplettera varandra och att medborgarna ska ges möjlighet att hitta den metod som passar dem bäst.<sup>114</sup>

### 5. UNGDOMARS SYN PÅ SOCIALA MEDIER OCH MEDBORGARDELTAGANDE

För att få ett annat perspektiv på Uppsala kommuns användning av sociala medier gjordes en undersökning om ungdomars syn i frågan. Tidigare nämndes att statistik från Statistiska Centralbyrån visar att ungdomar i åldern 16-24 år är den grupp i samhället med högst tillgång till Internet, samt de mest frekventa användarna.<sup>115</sup> Särskilt högt är användandet hos studerande, där nästan alla använder Internet.<sup>116</sup> Framförallt används Internet till e-post, men även för att chatta, blogga och skicka meddelanden till olika nyhetsgrupper och diskussionsforum.<sup>117</sup> Dessutom beskrevs det att ungdomar i åldern 16-25 år var den grupp med högst användning av sociala medier där nästan alla är ute på de sociala nätverken.<sup>118</sup> Mot bakgrund av detta genomfördes tre fokusgruppintervjuer med ungdomar i åldern 16-24 år, detta för att undersöka om Uppsala kommuns användning av sociala medier som verktyg påverkar ungdomars deltagande i den kommunala planeringen. I detta kapitel görs en sammanställning av resultaten från de tre fokusgrupperna. Det ska förtydligas att ungdomarna i den andra och tredje fokusgruppen nedan kommer att behandlas som de äldre ungdomarna, detta på grund av att de var i samma ålder och att deras åsikter inte skiljde sig särskilt mycket åt.

---

<sup>111</sup> Maria Aulen Thomsson, 2011-12-08, webbstrateg och informationssekreterare Uppsala kommun

<sup>112</sup> Ibid

<sup>113</sup> <http://www.uppsala.se/sv/Kommunpolitik/Kontakt/Kommuninformation>, 2011-12-19, kl. 17.28

<sup>114</sup> Maria Aulen Thomsson, 2011-12-08, webbstrateg och informationssekreterare Uppsala kommun

<sup>115</sup> *Privatpersoners användning av datorer och Internet 2010* (2010). SKL, s. 35

<sup>116</sup> *Privatpersoners användning av datorer och Internet 2010* (2010). SKL, s. 16

<sup>117</sup> *Privatpersoners användning av datorer och Internet 2010* (2010). SCB, s. 35

<sup>118</sup> Findahl, Olle (2011). *Svenskarna och Internet 2011*, s. 18



## 5.1 Användningsområde för sociala medier

Trots att ungdomar i åldern 16-24 år är de mest frekventa användarna av Internet samt att ungdomar i åldern 16-25 är den grupp där användningen av sociala medier är som störst kan det inte tas för givet att alla ungdomar använder sig av sociala medier. Tidigare nämndes att Uppsala kommun använder sig av Facebook och Twitter, och därmed kommer också störst fokus ligga på dessa sociala medier. För att undersöka om Uppsala kommuns användning av sociala medier kan påverka ungdomars deltagande i den kommunala planeringen är det därför intressant att titta på ungdomars användning av just dessa. Av de tretton ungdomar som sammanlagt ingick i de tre fokusgrupperna var det bara en som varken hade Facebook eller Twitter. De resterande tolv ungdomarna använde sig alla av Facebook och/eller Twitter. För att få en tydlig överblick på hur fördelningen av Facebook och Twitter såg ut i de olika fokusgrupperna följer här nedan en tabell.

Fokusgrupp	Ålder	Antal ungdomar	Facebook	Twitter
1	16-17 år	4	3	0
2	22-24 år	4	3	3
3	21-24 år	5	5	1
Totalt		13	11	4

Facebook var alltså den sociala media med flest anhängare bland de utfrågade ungdomarna och användningsområdet skiljde sig inte särskilt mycket åt mellan dem. Samtliga beskriver att de framförallt använder Facebook för att hålla sig uppdaterade om vad andra gör, och att det är ett bra verktyg för att ”spana” och ”hålla koll” på sina vänner. De förklarar vidare att det också är ett bra sätt att hålla kontakten med sina vänner, eftersom det bland annat finns möjlighet att chatta och skicka meddelanden. Flera av ungdomarna nämner även att de brukar lägga upp bilder och dela med sig av länkar för att få respons och skapa diskussioner. Dessutom menar ungdomarna att Facebook är ett smidigt sätt att få reda på när olika tillställningar och evenemang sker genom att ta del av de olika ”events” som skapas. När de gäller intressegrupper följer de alla några olika grupper, men samtliga medger att dessa främst handlar om underhållning och ger som exempel diverse filmer och serier. Också bland de fyra ungdomar som hade Twitter var användningsområdet liknande. De beskrev att de använde Twitter för att ta del av nyheter, främst från olika tidningar, och att det är ett bra sätt att snabbt få reda på när någonting händer.

## 5.2 Uppsala kommun på Facebook och Twitter

Användningen av Facebook och Twitter är alltså relativt stor bland de utfrågade ungdomarna och vidare är det därför intressant att undersöka hur de ser på Uppsala kommuns användning av just dessa sociala medier. Tidigare nämndes att Uppsala kommun är aktiva på både Facebook och Twitter sedan en tid tillbaka, men att medborgarnas deltagande ännu inte är särskilt stort. Detta är inget som skiljer sig från de utfrågade ungdomarna för trots att de flesta använder sig av just dessa sociala medier var det få som visste om att Uppsala kommun fanns på Facebook och Twitter. Ett par av ungdomarna i de äldre åldrarna hade uppmärksammat det i förbifarten, men ingen av dem följde ännu sidorna.

När de diskuterade sociala medier som ett verktyg för att nå ut till medborgarna ansåg dock de flesta att det är ett bra tillvägagångssätt. Många använder sig av dessa sociala medier

dagligen och de menar därför att Facebook och Twitter är ett smart och effektivt sätt att informera om vad som händer i kommunen. Förutom information om vad som pågår i kommunen tror de också att det kan vara ett bra sätt meddela när olika tillställningar kommer att hållas, samt bjuda in till olika möten dit medborgarna är välkomna. Mest positiva var ungdomarna i de äldre åldrarna som diskuterade att en viktig del för ökat medborgardeltagande är synlighet, att Uppsala kommun visar att de finns, och där anser de att användningen av Facebook och Twitter är ett steg i rätt riktning. De betonar dock att det är viktigt att synas på ett bra sätt och att Uppsala kommun därför måste ta hand om sina sidor väl. Maria Aulen Thomsson beskrev att en utmaning låg i att hitta en bra balans när det gäller språket,<sup>119</sup> men ungdomarna beskriver att det också är viktigt att hitta en bra balans när det gäller aktiviteten på dessa sidor. Uppsala kommun måste hela tiden vara aktiva och svara på medborgarnas inlägg, och de menar att en låg aktivitet med lång tid mellan uppdateringarna inte ser särskilt bra ut. Samtidigt är det viktigt att inte överösa med information, då det finns risk att medborgarna tröttnar och istället slutar följa sidorna. Precis som Uppsala kommun tror ungdomarna att lösningen är att anställa någon med bra kunskap om sociala medier som kan hitta den rätta balansen, och därmed utnyttja verktyget på bästa sätt.

### 5.3 Reflektioner angående användningen av sociala medier

Trots att ungdomarna överlag ansåg att Facebook och Twitter är bra verktyg när det gäller att nå ut till medborgarna reflekterade de över en del problem och svårigheter med detta tillvägagångssätt. Till att börja med upplevde de alla att dessa sociala medier kändes oseriösa, och samtliga var av uppfattningen att en kommentar på Facebook eller Twitter inte kommer tas på lika stort allvar som till exempel att skicka ett mejl. Mest negativa var ungdomarna i de yngre åldrarna som upplevde att det var lättare för Uppsala kommun att ignorera en kommentar på Facebook och Twitter, och de tyckte dessutom att det kändes främmande att kommunicera med kommunen på detta sätt. De äldre ungdomarna var något positivare och diskuterade att detta var samma typ av diskussion som fördes när e-posten kom, då e-post inte ansågs vara lika seriöst som ett postat brev. Därmed trodde de att detta tillvägagångssätt är något som över tid kommer växa sig starkare och bli mer accepterat.

Det andra problemet handlar om att Uppsala kommun måste bli bättre på att informera om att de finns på Facebook och Twitter. Majoriteten av de utfrågade ungdomarna hade inte kännedom om detta, och i alla tre fokusgruppintervjuer diskuterades därför att Uppsala kommun måste satsa mer på marknadsföring av dessa sidor om de vill att fler medborgare ska följa dem. Ungdomarna i de yngre åldrarna var dock inte säkra på att fler ungdomar i deras ålder skulle använda funktionen även om de visste om den. Förutom marknadsföring var ungdomarna i de äldre åldrarna av uppfattningen att fler skulle använda verktygen om Uppsala kommun kunde bevisa att det fanns en påverkningsgrad, och kunna ge exempel på frågor där medborgare faktiskt lyckats påverka med hjälp av de sociala medierna.

### 5.4 Engagemang i Uppsala kommun

Tidigare har nämnts att ungdomars delaktighet i den kommunala planeringen är låg, något som också stämmer in på de utfrågade ungdomarna, och därför är det slutligen intressant att studera hur intresset för Uppsala kommun ser ut bland utfrågade ungdomarna. Ungdomarna

---

<sup>119</sup> Maria Aulen Thomsson, 2011-12-08, webbstrateg och informationssekreterare Uppsala kommun

påpekar att möjligheten att påverka visserligen är större i kommunala frågor än nationella frågor, och medger att de har en del synpunkter när det gäller Uppsala kommun. Trots det gör de inte något för att framföra sina åsikter och de berättar att de många gånger inte tänker på att de faktiskt kan göra sin röst hörd. Dessutom är de inte helt säkra på vilka olika möjligheter det faktiskt finns att påverka.

Trots att de hade en del synpunkter verkade intresset för Uppsala kommun vara lågt, särskilt hos ungdomarna i de äldre åldrarna. De studerande förklarade att det faktum att de bara befann sig i kommunen tillfälligt var en bidragande orsak till det bristande engagemanget, men inte heller hos den heltidsanställda var intresset för Uppsala kommun särskilt stort. Samtidigt påpekar de att de skulle föredra att använda sig av sociala medier jämfört med att till exempel delta i kommunfullmäktigesammanträde om intresset hade varit större. Ungdomarna upplever sammanträdena i kommunfullmäktige som otrygga där man måste vara djupt insatt i frågorna som behandlas, och anser därför att det vore lättare att uttrycka sina åsikter på Facebook eller Twitter. Hos de yngre ungdomarna var engagemanget något större och de berättar att de skulle vilja påverka mer, men att bristande kunskap om vilka möjligheter det finns att påverka försvårar det hela. De tror därför att en lösning är att skolorna, i samband med annan undervisning om Sveriges kommuner, också tar upp vilka olika metoder det finns att påverka och göra sin röst hörd.

## 6. SAMMANFATTANDE DISKUSSION

Förutom historiska erfarenheter har en önskan om ökad legitimitet och effektivitet, samt viktiga samhällsförändringar lett till att behovet av medborgardeltagande ökat. Ett problem, som också genomsyrat hela uppsatsen, är dock att medborgardeltagandet varierar mellan olika grupper i samhället och att det därför är viktigt att satsningar görs för att nå de grupper där deltagandet är lågt. Detta problem har legat till grund för uppsatsens syfte då ungdomar är en av de grupper som sällan deltar i den kommunala planeringen. Många av samhällets frågor rör unga medborgare och deras framtid och det är därför av stor betydelse att deras åsikter och värderingar kommer fram.

I denna uppsats har fokus legat på Uppsala kommuns arbete med sociala medier samt om användningen av dessa kan påverka ungdomars delaktighet och nedan kommer en diskussion att föras om det insamlade materialet. Det ska dock betonas att de utvalda ungdomarna endast utgör en liten andel av Uppsala kommuns totala antal ungdomar och att de slutsatser som dras därmed inte nödvändigtvis gäller för alla ungdomar. Det fanns dessutom en förhoppning om att uppnå en bättre balans mellan studenter och sysselsatta i fokusgruppintervjuerna med de äldre ungdomarna, och därmed skapa ett bredare urval. På grund av tidigare nämnda skäl kunde inte balansen uppnås vilket resulterade i att majoriteten av ungdomarna i de äldre åldrarna var studerande, något som troligtvis påverkat resultatet. Det ska dock tilläggas att bra information har framkommit genom fokusgruppintervjuerna och kan därför ses som en bra metod för fortsatt undersökning av synen på sociala medier som metod. Trots nämnda synpunkter kommer en sammanfattande diskussion att föras om de resultat som framkommit.

## 6.1 Sociala medier som verktyg för ökat medborgardeltagande

Tidigare beskrevs att utvecklingen gått mot att allt fler medborgare efterfrågar andra metoder än de traditionella för att påverka. Människors ökade användning av Internet har dessutom lett till att krav ställts på Sveriges kommuner att hitta metoder där IT-verktyg kan användas för att kommunicera med medborgarna. Denna utmaning har Uppsala kommun arbetat hårt med då de både skapat ett eget verktyg där medborgare ges möjlighet att konversera online, samt skapat konton på de etablerade sociala medierna Facebook och Twitter. Uppsala kommuns användning av Facebook och Twitter är relativt ny och kommer säkerligen genomgå en rad förbättringar. Intervjun med Maria Aulen Thomsson vittnar om att Uppsala kommun inte bara skapat dessa konton för syns skull utan att de också reflekterat kring hur de på bästa sätt kan utnyttja dem, samt vilka svårigheter det finns med dessa verktyg. Med en förhoppning om att komma över svårigheterna samt uppnå ett bra resultat har de anställt webbredaktörer med god kunskap om kulturen inom de sociala medierna. Att anställa personer med utbildning och bra kompetens inom området var en lösning som också ungdomarna diskuterade och ansåg nödvändig.

Det bakomliggande problemet till uppsatsens syfte har varit att medborgardeltagandet varierar mellan olika grupper i samhället och att arbete inte bara bör ske för att öka medborgardeltagandet rent generellt utan också för att nå de grupper som sällan kommer till tals. Att få samtliga grupper i samhället att framföra sina synpunkter och värderingar är ingen enkel uppgift då deltagande till en stor del beror på människors engagemang i kommunala frågor. För att få en ökad legitimitet för de beslut som tas, få en bättre förståelse för sambandet mellan nuvarande och framtida generationer samt att kunna se till gemensamma värderingar och allmänintressen, vilka alla beskrevs vara viktiga orsaker till ett ökat behov av medborgardeltagande, krävs det dock att alla grupper i samhället är med och påverkar.

Vad är det då som talar för att Uppsala kommuns användning av sociala medier kommer att öka medborgardeltagandet samt nå grupper som i vanliga fall inte deltar? De medborgare som vanligtvis deltar i den kommunala planeringen är de med gott om tid, engagemang och resurser. Henecke och Khan (2000) beskrev den typiske deltagaren som en föreningsaktiv välutbildad medelåldersman. Den statistik som undersökts i samband med arbetet avslöjar dock att högst frekvent användning av både Internet och sociala medier har gruppen ungdomar, en grupp som vanligtvis brukar stå utanför den kommunala planeringen. Att Uppsala kommun finns tillgänglig på dessa platser och erbjuder alternativa verktyg än de traditionella för dem att uttrycka sina åsikter och diskutera förslag med varandra kan därmed ses som ett försök att nå en grupp som i vanliga fall inte deltar.

I stället för att utöka dialogen med medborgarna genom att erbjuda andra dialogformer än de traditionella menade Gilljam (2006) att det krävdes en förändring av själva dialogen. Detta genom det så kallade omvända uppvaktningsförfarandet som gick ut på att kommunerna samlade in information och kunskap genom att själva söka upp medborgarna. Än en gång kan den statistik som undersökts för arbetet öka förståelsen för att Internet och sociala medier är en arena där ett flertal medborgare vistas. Uppsala kommuns användning av sociala medier skulle därmed kunna ses som ett försök att söka upp medborgarna och lyssna till deras åsikter och värderingar. Detta kan också kopplas till det som Sveriges kommuner och landsting påpekade, att en orsak till ojämnt deltagande har varit att möjligheten att påverka skett på plaster som flertalet medborgare upplever obekväma. Genom att Internet är en arena där många medborgare vistas är det också troligt att de som vistas där de känner sig

hemmastadda, bekväma och vågar uttrycka sina åsikter. Sociala medier kan därmed ses som en plats vilken känns naturlig för en stor del av invånarna och kan leda till ökad delaktighet för flera grupper. Samtliga ungdomar beskrev att de skulle föredra att använda sig av sociala medier framför kommunfullmäktigesammanträden för att påverka, just på grund av att de känner sig mer trygga i att uttrycka sina åsikter på Facebook och Twitter.

Samtidigt kan användningen av sociala medier ifrågasättas. Om syftet är att öka medborgardeltagandet genom att nå de grupper som sällan kommer till tals ska det då ske genom att använda en metod som utesluter vissa grupper? Ett problem togs upp med de sociala medierna var just att vissa personer, på grund av olika anledningar, inte har möjlighet att använda sig av dessa vilket innebär att de utesluts från de diskussioner som förs på dessa sidor. Vore det då inte bättre att försöka hitta en metod där alla medborgare har möjlighet att delta samt utbyta erfarenheter och åsikter med varandra? Problemet är att olika medborgare har olika uppfattningar om vad som är bra metoder och det är därför svårt att hitta en metod som passar alla. Även andra metoder än sociala medier upplevs exkluderande genom att de till exempel känns främmande och obekväma, återigen är sammanträde i kommunfullmäktige ett bra exempel. Det ska därför betonas att meningen med de sociala medierna inte är att ersätta andra metoder utan ska ses som ett verktyg i mängden. Slutligen kan det alltså konstateras att olika metoder passar olika medborgare och att användningen av sociala medier kan bidra till att nå andra grupper än de som använder sig av de mer traditionella metoderna.

## 6.2 Tydlighet för ökad trovärdighet

Givet att Uppsala kommuns användning av sociala medier bör fortsätta krävs det fortfarande ett fortsatt arbete med att utveckla dessa för att få dem att fungera så bra som möjligt. Ungdomarna var överlag positiva till Uppsala kommuns användning av sociala medier, men reflekterade över en del svårigheter med denna metod. Ungdomarna upplevde att de sociala medierna kändes oseriösa, och att en kommentar på Facebook eller Twitter inte kommer att behandlas på lika stort allvar jämfört med andra synpunkter som kommunen får in. Att trovärdigheten på de sociala medierna var låg skulle kunna kopplas till att ungdomarna värderade analoga värderingar högre och därmed skulle ha större tilltro till fysiska möten och traditionella informationskanaler. Samtidigt var de positiva mejl och var av uppfattningen dessa skulle tas på större allvar än kommentarer på Facebook och Twitter. Att analoga värderingar är förklaringen till den låga trovärdigheten är därför högst osannolikt.

Till viss del skulle den låga trovärdigheten istället kunna bero på ungdomarnas egen användning av de sociala medierna. Facebook var den sociala media med flest användare bland ungdomarna och därmed är det också sannolikt att många av deras åsikter baseras på erfarenheter från denna. Flera av ungdomarna beskrev att de brukar använda Facebook till att chatta med kompisar, lägga upp bilder och dela med sig av roliga länkar, vilket kan vara en bidragande orsak till att de sociala medierna upplevs oseriösa. I takt med att ungdomarna blir äldre förändras troligtvis användningsområdet och därmed också bilden av de sociala medier som oseriösa.

Samtidigt verkar uppfattningen om att sociala medier känns oseriösa också bero på en ovisshet om vad som händer med de kommentarer som lämnas på Facebook och Twitter. Denna ovisshet är förståelig då en naturlig fråga som ställs är vad som händer med de kommentarer som lämnas på dessa sidor. De webbredaktörer som arbetar med Uppsala kommuns sociala medier inte är experter på kommunens verksamhet och meningen är att

kommentarerna ska vidarebefordras till ansvarig tjänsteman, men även om kommentarerna vidarebefordras till rätt tjänsteman kvarstår frågan vad som sedan händer med kommentarerna.

Både Sveriges kommuner och landsting och Maria Aulen Thomsson betonar att det är viktigt att vara tydlig inför medborgarna för att undvika missförstånd. För att bilden av de sociala medierna som oseriösa ska minska är det därför viktigt att Uppsala kommun förtydligar att en kommentar på Facebook eller Twitter tas på lika stort allvar som alla andra synpunkter kommunen får in. Sveriges kommuner och landsting lägger också stor vikt vid att det är viktigt att kommuner tydliggör vilken typ av delaktighet medborgarna kan förvänta sig i samband med olika metoder och Uppsala kommun bör således förtydliga vilken delaktighet de sociala medierna innebär. Ungdomarna beskrev att de trodde att deltagandet på Uppsala kommuns sociala medier skulle öka om de lyckades bevisa att det faktiskt fanns möjlighet att påverka genom dessa.

### 6.3 Marknadsföring

Ytterligare ett problem som ungdomarna reflekterade över i samband med Uppsala kommuns arbete med sociala medier var marknadsföring och där det rådde delade meningar mellan kommunen och ungdomarna. Uppsala kommun var av uppfattningen att en kontinuerlig användning av Facebook och Twitter var tillräcklig, då det skulle leda till att sidorna marknadsförde sig själva. Ungdomarna ansåg tvärtom att Uppsala kommun måste bli bättre på att informera om att de finns på Facebook och Twitter om medborgarnas delaktighet ska öka.

Om deltagandet på Uppsala kommuns sociala medier ökade skulle det innebära att fler medborgare fick aktuell information om vad som pågår i kommunen och eftersom information är ett första steg för fortsatt deltagande skulle medborgardeltagandet i Uppsala kommun därmed kunna öka. Majoriteten av ungdomarna kände inte till att Uppsala kommun fanns på Facebook och Twitter och de yngre ungdomarna var osäkra på om fler ungdomar i deras ålder skulle följa dem även om de hade kännedom om detta. En marknadsföring om Uppsala kommuns användning av Facebook och Twitter skulle inte leda till att alla medborgare börjar följa dem, men det leder till en ökad medvetenhet om att man kan påverka genom dessa sidor och på sikt kan detta leda till att medborgardeltagandet ökar. Dessutom kan det tänkas att en marknadsföring leder till att medvetenheten ökar i flera grupper och på så sätt kan Uppsala kommun nå de medborgare som sällan kommer till tals.

### 6.4 Brist på intresse

Trots de reflektioner som ungdomarna gjorde i samband med Uppsala kommuns användning av sociala medier tycks den huvudsakliga anledningen till den låga delaktigheten ändå bottna i brist på intresse hos ungdomarna, och resultatet har troligtvis påverkats av den ojämna balansen mellan studerande och sysselsatta bland ungdomarna i de äldre åldrarna. Hos de universitetsstuderande ungdomarna berodde bristen på intresse på en ovisshet om hur länge de är bosatta i Uppsala, då de alla befann sig här tillfälligt under sin utbildning. Bland de yngre ungdomarna var intresset något större, vilket sannolikt beror på att de alla växt upp i Uppsala och därmed samlat på sig en del synpunkter. Det ska dock tilläggas att de yngre ungdomarna gick på gymnasiet och att de om några år ställs inför frågan vad de ska göra sen. Det innebär att också de yngre ungdomarna lever med en ovisshet om hur länge de kommer att vara bosatta i Uppsala. Självklart skulle det kunna argumenteras för att Uppsala kommun måste

arbeta för att öka ungdomarnas intresse för kommunala frågor, och där kan fortsatt arbete med att öka trovärdigheten för de sociala medierna samt satsningar på att marknadsföra dessa ses som steg i rätt riktning. Samtidigt är det kanske så att intresset för kommunala frågor har svårt att infinna sig så länge ovisshet råder om hur länge man stannar på en plats. Genomförandet av kommunala projekt sträcker sig ofta över några år och en viktig del i att hitta motiveringen att engagera sig är därför att man är bosatt tillräckligt länge på en plats för att kunna ta del av förbättringarna.

## 6.5 Avslutning

Ungdomarna var överlag positiva till Uppsala kommuns användning av sociala medier och menade att det var en viktig del i att möta medborgarna och visa att de finns. Det framkomna resultatet tyder dock på att ungdomarnas bristande intresse för kommunala frågor gör att kommunens användning av sociala medier inte kommer ha särskilt stor påverkan på de utfrågade ungdomarnas deltagande. Trots det finns det faktorer som tyder på att sociala medier som metod kan nå andra grupper i samhället än de som använder de traditionella kanalerna för att påverka. Uppsala kommuns arbete med och användning av sociala medier ska därmed inte ses som förgäves. Resultatet hade troligtvis sett annorlunda ut med en bättre balans i urvalet av de äldre ungdomarna. Dessutom har fokus legat på hur ungdomar ser på Uppsala kommuns användning av de sociala medierna, och därmed är det omöjligt att få en uppfattning om hur denna metod bemöts av andra befolkningsgrupper.

Uppfattningen är att det bristande intresset hos ungdomarna beror på en ovisshet om hur länge de kommer vara bosatta i Uppsala, men när de väl slår sig ner, oavsett om det är i Uppsala, är det viktigt att det finns enkla och effektiva metoder för medborgarna att påverka. Ungdomarna var överlag positiva till användningen av sociala medier och förklarade att de skulle föredra att använda denna metod för att påverka och fortsatt arbete bör därför ske med att utveckla de sociala medierna.

För att öka ungdomars och andras deltagande på de sociala medierna är en viktig del att invånarna har kännedom om att Uppsala kommun finns på dessa sidor och det är därför viktigt att olika satsningar görs för att marknadsföra dessa. Dessutom måste trovärdigheten för de sociala medierna öka så att de uppnår samma status som andra tillvägagångssätt som kommunen erbjuder. En viktig del i att öka trovärdigheten är att arbetet med tydlighet inför medborgarna fortsätter och utökas.

## KÄLL- OCH LITTERATURFÖRTECKNING

### Litteratur

- Bengtsson, Bertil (2010). *Speciell fastighetsrätt: miljöbalken*, 10., [omarb.] uppl., Iustus, Uppsala.
- Bohm, Kerstin (1985). *Med- och motborgare i stadsplanering: en historia om medborgardeltagandets förutsättningar*, 1. uppl., LiberFörlag i samarbete med Byggeforskningsrådet, Stockholm.
- Carlsson, Lena (2009). *Marknadsföring och kommunikation i sociala medier: givande dialoger, starkare varumärke, ökad försäljning :-)*, KreaFon, Göteborg
- Fainstein, Susan S. (2003) "New Directions in Planning Theory". I: Campbell, Scott & Fainstein, Susan S. (red.), *Readings in planning theory*, 2. ed., Blackwell, Oxford
- Findahl, Olle (2011). *Svenskarna och Internet 2011*, .SE (Stiftelsen för Internetinfrastruktur)  
Tillgänglig på Internet: <https://www.iis.se/docs/SOI2011.pdf>
- Gilljam, Mikael (2006) "Demokratiskt samhällsplanering klämd mellan sköldar – om avigsidorna med medborgardialog och expertinflytande". I: Blucher, Gösta och Graninger Göran, *Planering med nya förutsättningar [Elektronisk resurs]: ny lagstiftning, nya värderingar*. Linköping: Linköping University Electronic Press.  
Tillgänglig på Internet: <http://www.ep.liu.se/ea/is/2006/006>
- Henecke, Birgitta & Khan, Jamil (2000). *Medborgardeltagande i den fysiska planeringen: en demokratiteoretisk analys av lagstiftning, retorik och praktik*, Department of Sociology, Lund University, Lund.
- Hermansson, Ann-Sofie (2009). *Aktivt deltagande som mål och medel – hållbar utveckling i fokus*, Nordiska kommunforskarkonferensen i Åbo.  
Tillgänglig på Internet: <https://www.abo.fi/media/19968/hermanson.pdf>
- Hermelin, Brita. (2005) "Samhällsplaneringen och dess praktik i förändring". I: Berger, Sune & Forsberg, Gunnel (red.), *Planeringens utmaningar och tillämpningar*. 1. uppl. Uppsala: Konsultförlaget/Uppsala Publishing House, s. 306-316.
- IT-verktyg i demokratins tjänst – del 1 utmaningar*. (2010) Sveriges kommuner och Landsting, Stockholm.  
Tillgänglig på Internet: [http://brs.skl.se/brsbibl/kata\\_documents/doc39705\\_1.pdf](http://brs.skl.se/brsbibl/kata_documents/doc39705_1.pdf)
- Julstad, Barbro (2005). *Fastighetsindelning och markanvändning*, 3. uppl., Norstedts juridik, Stockholm.
- Khakee, Abdul (2000). *Samhällsplanering: nya mål, perspektiv och förutsättningar*, Studentlitteratur, Lund.
- Kahkee, Abdul (2006) "Medborgardeltagande i samhällsplaneringen". I: Blucher, Gösta och Graninger Göran, *Planering med nya förutsättningar [Elektronisk resurs]: ny lagstiftning, nya värderingar*. Linköping: Linköping University Electronic Press.  
Tillgänglig på Internet: <http://www.ep.liu.se/ea/is/2006/006>
- Krueger, Richard A. & Casey, Mary Anne (2000). *Focus groups: a practical guide for applied research*, 3. ed., Sage Publications, Thousand Oaks, Calif.
- Privatpersoners användning av datorer och Internet 2010*. (2010) Statistiska centralbyrån.  
Tillgänglig på Internet:  
[http://www.scb.se/statistik/\\_publikationer/LE0108\\_2010A01\\_BR\\_IT01BR1101.pdf](http://www.scb.se/statistik/_publikationer/LE0108_2010A01_BR_IT01BR1101.pdf)
- Repstad, Pål (2007). *Närhet och distans: kvalitativa metoder i samhällsvetenskap*, 4., [rev.]



- uppl., Studentlitteratur, Lund.
- Samhällsplanering med aktiva medborgare: exempel från 16 kommuner.* (2000)  
Byggforskningsrådet, Stockholm.
- Stakston, Brit (2010). *Politik 2.0: [konsten att använda sociala medier : bok & blogg]*,  
Beijbom Books, Göteborg
- Sveriges kommuner och landsting (2009). *11 tankar om medborgardialog i styrning*,  
Stockholm.
- Tallhage Lönn, Iréne (2000). (red.), *Unga är också medborgare: om barns och ungdomars  
inflytande i planeringen*, 1. uppl., Boverket, Karlskrona.
- Trost, Jan & Hultåker, Oscar (2007). *Enkätboken*, 3., [rev. och utök.] uppl., Studentlitteratur,  
Lund.
- Ungdom och ungdomspolitik – ett svenskt perspektiv.* (2010) Ungdomsstyrelsen, Stockholm.  
Tillgänglig på Internet:  
<http://www2.ungdomsstyrelsen.se/butiksadmin/showDoc/ff80808127e2ac1901282afd60340018/Ungdom%20och%20ungdomspolitik%20ett%20svenskt%20perspektiv.pdf>

## Internet

- <http://www.codex.uu.se/manniska1.shtml>, 2012-01-09.
- <http://www.facebook.com/uppsalakommun>, 2011-12-12.
- <http://www.ne.se/facebook>, 2011-12-19.
- <http://www.ne.se/socialamedier>, 2011-12-19.
- <http://www.ne.se/twitter>, 2011-12-19.
- [http://www.skl.se/vi\\_arbetar\\_med/demos/demokratiutveckling/medborgardialog/medborgardialog\\_11\\_tankar/medborgardialog\\_11\\_tankar\\_inledning](http://www.skl.se/vi_arbetar_med/demos/demokratiutveckling/medborgardialog/medborgardialog_11_tankar/medborgardialog_11_tankar_inledning), 2011-12-02.
- <http://www.twitter.com/uppsalakommun>, 2011-12-12.
- <http://www.uppsala.se/sv/Kommunpolitik/Kontakt/Kommuninformation/>, 2011-12-19.
- <http://www.uppsala.se/sv/Kommunpolitik/Kontakt/Sociala-medier>, 2011-12-12.
- <http://www.uppsala.se/sv/Nyhetsarkiv/Nyheter-Kommun-politik/Nyheter-2011/uppsalasevann-webbpris/>, 2011-11-23.

## Intervjuer

- Maria Aulen Thomsson, 2011-12-11 kl. 13.00, webbstrateg och informationssekreterare  
Uppsala kommun.
- Fokusgrupp 1, 2011-11-30 kl. 08.30, gymnasieskola Uppsala.
- Fokusgrupp 2, 2011-12-05 kl. 19.00, Studentradion Uppsala.
- Fokusgrupp 3, 2011-12-16 kl. 13.30, café Uppsala.